

Jukka Erämo

# Asiakastapaamisen onnistumisen elementit

Mistä hyvä asiakastyö koostuu aikuissosiaaliohjauksessa?

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

13.9.2013

Tekijä Otsikko  Sivumäärä Aika	Jukka Erämo Asiakastapaamisen onnistumisen elementit, mistä hyvä asiakastyö koostuu aikuissosiaalihjauksessa?  55 sivua + 2 liitettä 13.9.2013
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaaliala
Ohjaajat	Lehtori Riikka Tiitta Lehtori Arto Salonen
<p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmin ja sen tarkoitus oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat onnistuvaan asiakastapaamiseen ja mistä hyvä asiakastyö koostuu toimeentulotuen parissa tehtävässä aikuissosiaalihjauksessa.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksen käytettiin sosiodynaamista ohjausta. Työn tavoitteena oli kerätyn aineiston ja teoreettisen viitekehyksen avulla rakentaa mallia onnistuvan asiakastapaamisen elementeistä sekä tuoda työelämään konkreettista hyötyä asiakkaiden parissa työskentelyyn. Opinnäytetyön aineisto kerättiin verkkokyselyllä ja aineisto analysoitiin teemoittelun avulla.</p> <p>Aineiston perusteella ilmeni, että asiakastapaamisten onnistumista edistävät sosiaaliohjaajan oma toiminta ja tavat, hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa sekä rakenteelliset tekijät, jotka voivat tukea asiakastyön onnistumista. Hyvän asiakastyön pohjaksi opinnäytetyössä luotiin kolmen elementin malli sekä pääteesit, mitkä toimivat aineiston ja teoreettisen viitekehyksen perusteella onnistuvan asiakastyön pohjana.</p> <p>Aineiston perusteella on havaittavissa, että aikuissosiaalihjaus on luonteeltaan kokonaisvaltaista toimintaa, jossa sosiaaliohjaajan tulee orientoitua työskentelyyn asiakaslähtöisesti. Työtä asiakastapaamisilla tulee tehdä asiakkaan omista lähtökohdista käsin ja sosiaaliohjaajan on tärkeää antaa aikaa, tilaa ja mahdollisuuksia asiakkaalle tulla nähdyksi ja kuulluksi.</p>	
Avainsanat	aikuissosiaalihjaus, toimeentulotuki, sosiodynaaminen ohjaus, asiakastapaaminen

Author Title	Jukka Erämo Elements of Successful Client Meetings In Adult Social Work
Number of Pages Date	55 pages + 2 appendices Fall 2013
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Riikka Tiitta, Senior Lecturer Arto Salonen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this Bachelors Thesis was to study client meetings in the framework of adult social work and income support in Helsinki. The thesis was produced by using qualitative study methods and its purpose was to find out what elements affected successful client meetings and what could be described as a good client work in adult social work.</p> <p>The main aim of the thesis was to build a new theoretic model about the elements of successful client meetings and to bring improvement to working environments of adult social work. The theoretic framework of this thesis was sociodynamic counseling. Data for this thesis was collected by an internet-based survey and the method of analysis was thematic.</p> <p>Data of the thesis pointed out that the main elements enhancing successful client work were the social counselor's own actions and professionalism, good communication between the social counselor and the client, and structural elements, which could benefit working with clients. As part of the results, a three- dimension-model and the thesis contents were built based on the data and theoretic framework to point out the main elements of successful client meetings.</p> <p>Results of this thesis pointed out that the social counselors involved with adult social work need holistic and customer-oriented approach in their everyday work and working with clients should always base on clients' own needs. Results indicated that it is important to give the customers time, space and opportunities at client meetings to be heard and understood.</p>	
Keywords	adult social work, income support, sociodynamic counseling, client meeting

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ohjaus- ja neuvontatyö aikuissosiaaliohjauksessa	2
2.1	Ohjaus- ja neuvontatyö yleisesti	2
2.2	Aikuissosiaaliohjauksen luonne	3
2.3	Aikuissosiaaliohjaus Helsingissä	5
2.4	Aikuissosiaaliohjauksen asiakaskunta	6
3	Sosiodynaaminen ohjaus	9
3.1	Sosiodynaaminen ohjaus ajattelutapana	9
3.2	Sosiodynaaminen ohjaus menetelmänä	10
4	Opinnäytetyön tutkimusasetelma	12
4.1	Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja tavoite	12
4.2	Aineiston keräämisen tapa	14
4.3	Aineiston analysoinnin menetelmä	16
5	Onnistuvan asiakastapaamisen elementit	18
5.1	Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja ammatillinen pätevyys	18
5.1.1	Henkilökohtaiset ominaisuudet	18
5.1.2	Ammatillinen pätevyys	20
5.2	Hyvä vuorovaikutus asiakastapaamisen elementtinä	23
5.2.1	Mistä hyvä vuorovaikutus koostuu	23
5.2.2	Mitä hyvällä vuorovaikutuksella saavutetaan	25
5.2.3	Mitkä tekijät haittaavat vuorovaikutuksen onnistumista	27
5.3	Rakenteellisten tekijöiden vaikutus asiakastyöhön	29
5.3.1	Miten rakenteet voivat tukea asiakastyön onnistumista	29
5.3.2	Miten rakenteet voivat haitata asiakastyön onnistumista	31
6	Hyvän asiakastyön teoreettinen malli	32
6.1	Hyvän asiakastyön kolmen elementin malli	33
6.2	Hyvän asiakastyön pääteesit	37
7	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	42
8	Pohdinta	45

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Tiedote opinnäytetyöstä

## 1 Johdanto

Toimeentulotuen parissa työskentelevien sosiaaliohjaajien työnkuva on elänyt muutoksessa viime vuodet ja asiakasmäärät ovat jatkuvassa kasvussa. Koko ajan lisääntyvä työ määrä aiheuttaa haasteita laadukkaasti työn tekemiselle, joten työn kehittäminen ja uusien näkökulmien tuominen aikuissosiaalihjauksen kentälle on merkittävää. Tämän opinnäytetyön tavoite on kehittää sosiaalialan asiakastyötä ja tarjota uudenlaisia ajatuksia asiakkaiden kanssa työskentelyyn aikuissosiaalihjauksessa. Opinnäytetyön tarkoitus on tukea asiakaslähtöistä työtä, joka Raunion (2004: 83) mukaan nähdään eettisesti korkeatasoiseksi sosiaalityöksi.

Tämän opinnäytetyön teoreettiseksi viitekehykseksi valikoitui sosiodynaaminen ohjaus sen kokonaisvaltaisuuden ja sovellettavuuden vuoksi. Sosiodynaaminen ohjaus on vain yksi lähestymistapa ohjaus- ja neuvontatyöhön, mutta se soveltuu ideologiansa perusteella hyvin tämän opinnäytetyön teoreettiseksi viitekehykseksi aikuissosiaalihjauksen kehittämiseen. Tämän opinnäytetyön kautta on tarkoitus tuoda sosiodynaamista ohjausta tutuksi sosiaaliohjaajille ja sitä käytetään apuna uuden teoreettisen mallin rakentamisessa. Sosiodynaamista ohjausta ei ole aiemmin tutkittu aikuissosiaalihjauksen kontekstissa, joten työ tarjoaa uuden näkökulman sosiaaliohjaukseen.

Opinnäytetyön aihe vastaa aikuissosiaalihjauksen kehittämistarpeita, sillä osana sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaa sosiaaliohjauksen toimipisteessä on määritelty asiakkaiden oman toimintakyvyn ja arjessa selviämisen tukeminen ja edistäminen (Helsingin kaupunki 2007). Asiakastapaamisilla sosiaaliohjaaja pystyy parhaiten tukemaan asiakasta sekä löytämään yhdessä asiakkaan kanssa keinoja hänen elämäntilanteen parantamiseksi, joten asiakastapaamisten kehittäminen on asiakastyön laadun näkökulmasta tärkeä kehitettävä alue.

Opinnäytetyö on ajankohtainen, sillä tuoreen tutkimustiedon perusteella aikuissosiaalityö on vaikuttavinta silloin, kun työskentelyssä käytetään monipuolisesti asiakasta tukevia ja kannustavia menetelmiä. Toimeentulotuen käyttö ainoana työmenetelmänä omaa heikon vaikuttavuuden, sillä se toimii vain tilannetta ylläpitävänä tukena eikä tuo tarvittavaa muutosta. Asiakasta tulee tukea laaja-alaisesti arkielämässä. (Kivipelto – Blomgren – Karjalainen – Saikkonen 2013: 51–52 & 102.)

Tässä opinnäytetyössä lähestytään tutkittavaa aihetta työntekijän, eli sosiaaliohjaajan, näkökulmasta. Opinnäytetyössä kysytään sosiaaliohjaajan näkökulmaa siihen, mistä onnistunut asiakastapaaminen koostuu ja mitkä tekijät vaikuttavat siihen. Työntekijän näkökulma aiheeseen valittiin, sillä haastatteleamalla sosiaaliohjaajia ja tutkimalla heidän vastauksia saadaan konkreettista tietoa siitä, miten työtä tehdään tällä hetkellä. Työn kehittämisen kannalta on tärkeää saada vertailutietoa siitä, miten työtä tällä hetkellä tehdään, jotta voidaan kehittää työtä entisestään vanhan tiedon pohjalle. Olen itse työskennellyt toimeentulotuen parissa sosiaaliohjaajana, joten näkökulman valitseminen perustui myös omaan kokemukseen työn kehittämisen tarpeista.

Opinnäytetyössä käydään aluksi läpi mitä ohjaus- ja neuvontatyö on aikuissosiaaliohjauksen kontekstissa ja millaista aikuissosiaaliohjaus on luonteeltaan. Tämän jälkeen siirrytään työn teoreettiseen viitekehykseen, missä esitellään sosiodynaaminen ohjaus ajattelutapana ja menetelmänä. Työn teoreettista osuutta seuraa empiirinen osuus. Osiossa pohditaan aluksi tutkimusasetelmaa sekä kerrotaan opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät. Tämän jälkeen siirrytään tuloksiin ja johtopäätöksiin. Työn johtopäätöksissä luodaan uutta teoreettista mallia laadukkaan asiakastyön elementeistä sekä luodaan perusteet hyvälle asiakastyölle. Opinnäytetyön lopuksi käsitellään vielä työn eettisiä puolia sekä luotettavuutta ja opinnäytetyön päättää pohdinta, joka pohjautuu työn teoriaan, tuloksiin ja johtopäätöksiin.

## **2 Ohjaus- ja neuvontatyö aikuissosiaaliohjauksessa**

### **2.1 Ohjaus- ja neuvontatyö yleisesti**

Ohjaus on työmenetelmä ja ammatillisen keskustelun muoto, jota sovelletaan laajasti eri työympäristöissä. Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista, ja parhaimmillaan ohjaustyö on ohjaajan ja ohjattavan neuvottelua, jossa vuorovaikutuksessa voidaan edistää ohjattavan elämänlaatua hänen itse haluamallaan tavalla. Ohjausta voidaankin kutsua laaja-alaiseksi elämänsuunnitelman menetelmäksi, jonka tavoitteena on auttaa ihmisiä elämään tasapainoisempaa elämää ympäristönsä kanssa ja käyttämään omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyödykseen. (Onnismaa 2011: 7.) Työ aikuissosiaaliohjauksessa on luonteeltaan ohjaustyötä.

Ohjauksen tavoitteena on auttaa ohjattavaa tunnistamaan omia voimavarojaan ja rajoituksiaan. Tavoite on myös auttaa ohjattavaa selventämään ja luomaan kuvaa hänen omista tavoitteistaan ja tulevaisuudestaan. (Peavy 1999: 19.) Ohjauksen tehtävä on antaa ohjattavalle tilaisuus tutkia ja keksiä, sekä selkeyttää ohjattavan tapoja elää aiempaa voimavaraisemmin ja tukea hänen hyvinvointia (Onnismaa – Pasanen – Spangar 2000: 7). Ohjausta ja neuvontaa ei nykyisin nähdä kaikkietävän asiantuntijuuden muotona, vaan ohjaus on usein yhteistyötä ja erilaisten kysymysten yhteistä asettelua, tarkastelua ja arviointia ohjaajan ja ohjattavan kesken. (Onnismaa 2011: 7.) Yksi osa ohjausta on myös asiallisen ja oikean tiedon antaminen ohjattavalle auttamaan päätösten tekemistä (Peavy 1999: 19). Ohjausta voi kutsua merkityksen etsinnäksi ja matkalla olemiseksi, missä tavoite on myös itsestään selvien merkitysten pohdinta ja uudelleen tulkinta sekä henkilökohtaisen mielekkyyden löytäminen (Onnismaa 2011: 7–8 & 16).

Sosiaalityössä painotetaan ihmisten toimintakykyä ja yksilön voimaantumista, ja siinä ohjaus- ja neuvontatyö voidaan nähdä yksilöä tai yhteiskuntaa tukevana keinona saavuttaa tavoiteltuja päämääriä. Sosiaalialalla tavoitellaan ihmisen hyvinvoinnin lisäämistä edistämällä sosiaalista muutosta ja ihmissuhdeongelmien ratkaisemista sekä tuemalla ihmisen omaa elämänhallintaa. Ihmisen ja ympäristön vuorovaikutus on työn pääasiallisena kohteena. (Onnismaa 2011: 21.) Ohjauksessa voidaan sanoa olevan samoja piirteitä kuin kasvatuksessa, eli ihmisessä jo olemassa olevan tiedon ja taidon esiin kutsumista. Ohjaus ei ole terapiaa, eikä siinä paranneta, vaan tutkitaan ja selvitetään yhdessä ohjattavan kanssa hänen elämäänsä liittyviä asioita (Onnismaa 2011: 29). Hyvä ohjaussuhde tarjoaa tukea, huolenpitoa ja toivoa (Peavy 1999: 19).

## 2.2 Aikuissosiaaliohjauksen luonne

Aikuissosiaaliohjauksen tarkoitus on auttaa asiakkaita niin, että tarve sosiaalityölle vähitellen lakkaa. Sosiaalialan ammattilaisen tehtävä on auttaa asiakkaita itse näkemään omia vahvuuksiaan ja kehittymismahdollisuuksiaan, ja sosiaalipedagogisesta näkökulmasta nähdäänkin, että kun asiakkaiden piilevät voimavarat nousevat esiin, heidän toiminta- ja vaikutusmahdollisuudet omassa elämässään vahvistuvat (Väisänen 2007: 178 & 181). Kaiken sosiaalialan työn tavoite on sosiaalisen turvallisuuden ja toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen (Aho 1999: 14). Sosiaalityössä on pyrittävä ongelmien lievittämiseen, mutta myös positiivisten asiantilojen edistämisen tulee olla merkittävä osa työtä (Karisto 2000: 15).



Sosiaalityön yleinen tehtävä on puutteellisten sosiaalisten olojen ja vaikeiden elämäntilanteiden parantaminen sekä vähemmillä voimilla toimivien yksilöiden ja ryhmien tukeminen niin, että heidän sosiaalinen toimintakykynsä, osallisuutensa ja elämänotteensa vahvistuvat. Ne ongelmat, joita työssä päivittäin kohdataan, ovat jatkuvassa muutoksen tilassa. Se johtuu siitä, että yhteiskunta – eli sosiaalinen konteksti, jossa ihmiset elävät – muuttuu jatkuvasti. Työskentely jatkuvassa muutoksessa vaatii sosiaalialan ammattilaisilta dynaamista työtötta. (Aho 1999: 12–13.) Opinnäytetyön teoreettiseksi viitekehikseksi valittiin sosiodynaamisen ohjauksen teoria, sillä se painottaa ohjaustyön dynaamista luonnetta.

Sosiaalialan työntekijöiden työn haastavuus näkyy monella tasolla. Jatkuva kiireinen työtahti, liian suuret työ- ja asiakasmäärät, työn pirstaleisuus erilaisine työtehtävineen, tietotulva ja heikko palkkaus kuormittavat työntekijöitä (Raunio 2004: 41). Toimeentulotuen asiakasmäärien valtava kasvu viime vuosikymmeninä on aiheuttanut sen, että yksilökohtainen asiakastyö ei ole enää mahdollista kaikkien toimeentulotuen saajien kanssa (Haapola – Mäntysaari 2000: 181). Suuri työ- ja asiakasmäärä korostaa työn laadukasta tekemistä. On tärkeää pyrkiä tukemaan kohdattavia asiakkaita kokonaisvaltaisesti, jotta tarvetta intensiiviselle työskentelylle ei pääse syntymään.

Toimeentulotuki on ollut aina vahvasti näkyvillä sosiaalipoliittisessa keskustelussa, sillä sen asema on ollut hyvinvointivaltion rajapintana, johon monet sosiaaliturvan puutteet ja ongelmat heijastuvat (Haapola 2000: 39). Se on ollut säilyttänyt asemansa jatkuvasti ajankohtaisena keskustelun kohteena suomalaista sosiaaliturvajärjestelmää pohdittaessa. Tämä voi tulevaisuudessa vaikuttaa selvästi siihen, minkälaista työtä aikuissosiaaliohjauksessa tehdään.

Sosiaalityössä, etenkin toimeentulotuessa, työntekijän tehtävä on ohjata ja kontrolloida sekä antaa tukea ja neuvontaa. Toimeentulotuessa onkin se erityispiirre, että siinä kulkevat tuki ja kontrolli rinnakkain koko ajan, sillä toimeentulotukeen kuuluu vahvasti työn määrittelemä kontrolli, mutta se on myös tärkeä lakisääteinen tukimuoto ihmisille, jotka ovat taloudellisen tuen tarpeessa. (Aho 1999: 272.) Työntekijöiden tehtävä on itse nähdä tuen ja kontrollin yhteys sekä se ajattelutapa, joka ohjaa näiden kahden tekijän painotuksia. Kontrollin oikeutusta on aina mietittävä, sillä sitä tulee käyttää ensisijaisesti ihmisen selviytymisen edistämiseksi sekä huolenpidosta riippuvaisten suojelemiseksi (Aho 1999: 283 & 285). Sosiaalialalla eettistä harkintaa tarvitaan erityisesti niissä tilan-

teissa, joissa sosiaalialan ammattilaisen roolit auttajana ja kontrolloijana ovat ristiriidassa keskenään (Talentia 2010: 13).

Sosiaalialan työssä korostuu ihmisyyden kunnioittaminen. Se tarkoittaa muun muassa sitä, ettei ihmistä arvioida ominaisuuksien ja tekojen perusteella. Kuitenkin monesti sosiaalityössä ihmisiä arvioidaan juuri tekojen ja ominaisuuksien perusteella – ja usein vielä asiakasta leimaavasti. Sosiaalityössä tunnistetaan helposti enemmän vaikeuksia kuin voimavaroja. (Raunio 2004: 78.) Näkökulman valitseminen riippuu työntekijästä, sillä työtä toimeentulotuen parissa voi tehdä joko kontrollin ja ongelmien kautta tai tuen ja voimavarojen pohjalta.

### 2.3 Aikuissosiaaliohjaus Helsingissä

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden sosiaaliohjauksen toimipisteiden asiakkaita ovat taloudellista toimeentulotukea tarvitsevat helsinkiläiset. Toimeentulotuki on tarkoitettu tilapäiseksi taloudelliseksi tueksi henkilöille tai perheille, joiden ihmisarvon mukainen eläminen on vaarassa. (Helsingin kaupunki 2013.) Sosiaaliohjauksen toimipisteet sijoituvat 1.1.2013 alkaen Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden perhe- ja sosiaalipalveluiden alaisuuteen sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikköön. (Helsingin kaupunki 2013.)

Sosiaaliohjauksen toimipisteitä oli vuoden 2013 alussa Helsingissä kahdeksan ja ne ovat jakautuneet ympäri kaupungin alueellisesti. Sosiaaliohjauksen toimipisteet ovat sijoittuneet sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteisiin. Helsingin kahdeksan palvelupistettä vuoden alussa olivat Kamppi, Kallio, Herttoniemi, Myllypuro, Vuosaari, Haaga, Maunula ja Malmi. Lisäksi ruotsinkielisille on oma palvelupisteensä Hakaniemessä osana ruotsinkielisten sosiaalipalveluja. Syyskuussa 2013 Myllypuron toimipisteen sosiaaliohjaajat muuttavat Herttoniemen toimipisteeseen, joten syyskuun puolivälistä lähtien Helsingissä on enää seitsemän toimipistettä. (Helsingin kaupunki 2013.)

Toimeentulotuen parissa tehtävää työskentelyä ohjaa Laki toimeentulotuesta (1997). Sen mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tukimuoto, jonka tehtävä on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ihmisarvoisen elämän arvoisesti ja edistää itsenäistä selviytymistä (Laki toimeentulotuesta 1997: 1 §). Jokaisella on oikeus toimeentulotukeen, mikäli hän on tuen tarpeessa eikä omalla toiminnallaan pysty turvaamaan tarvittavaa toimeentuloa. Jokaisella on velvollisuus ky-

kynsä mukaan huolehtia itsestään ja omasta elatuksestaan. (Laki toimeentulotuesta 1997: 2 §.)

Sosiaaliohjauksen toimipisteissä työskentelee johtavan sosiaaliohjaajan tai johtavan sosiaalityöntekijän alaisuudessa sosiaaliohjaajia (Helsingin kaupunki 2013). Sosiaaliohjaajan toiminta aikuissosiaaliohjauksessa perustuu tehtäväkuvaukseen. Työn vastuualueet ovat yksilökohtainen työ aluevastuun perusteella, joka kattaa 70 % työtehtävistä, sekä yhteisötason työ, joka kattaa tehtäväkuvauksen mukaisesti 30 % työtehtävistä. (Helsingin kaupunki 2007.)

Yksilökohtaiseen työhön aluevastuun perusteella kuuluu sosiaaliohjaajan työ asiakkaiden kanssa oman vastuualueensa mukaisesti. Se tarkoittaa asiakkaiden ammatillista ohjausta ja neuvontaa, myös akuuttitilanteissa, sekä asiakkaiden tilannearvioiden tekemistä asiakastapaamisilla. Tehtäväkuvauksen mukaan sosiaaliohjaajan on tehtävä omien asiakkaidensa kanssa tavoitteellista työtä heidän toimintakyvyn ja arjessa selviämisen tukemiseksi sekä tehdä yhteistyötä asiakkaiden verkostojen kanssa. Sosiaaliohjaajan rooliin kuuluu lisäksi toimeentulotukipäätösten tekeminen ja etuuskäsittelyn ohjeistaminen asiakkaiden toimeentulotukipäätösten suhteen. Sosiaaliohjaajan yhteisötason työhön kuuluu moniammatillinen yhteistyö, alueen asukkaiden ja toimijoiden kanssa työskentely, konsultaatiotoiminta sekä ryhmätoimintojen koordinointi ja vetäminen. (Helsingin kaupunki 2007.)

Sosiaaliohjaajan tulee hahmottaa sosiaaliturvajärjestelmän ja palvelujärjestelmän kokonaisuus sekä hallita alan lainsäädäntö asiakastyön näkökulmasta. Sosiaaliohjaajan tulee pyrkiä selvittämään asiakastyössä asiakkaiden kokonaistilanne ja löytää asiakkaan kannalta relevanttia tietoa. Sosiaaliohjaajan työ vaatii laajaa itsenäistä harkintaa asiakastyön toteuttamisessa ja päätöksenteossa. Sosiaaliohjaajan on hallittava vahvistava työote sekä kyettävä tunnistamaan asiakasryhmien erityistarpeet. Työntekijän on pystyttävä toimimaan myös vaativien asiakkaiden kanssa. (Helsingin kaupunki 2007.)

## 2.4 Aikuissosiaaliohjauksen asiakaskunta

Sosiaaliohjauksen toimipisteiden asiakkaita ovat helsinkiläiset yli 25-vuotiaat toimeentulotukea aiemmin saaneet asiakkaat. Asiakkaina on niin yksinasuvia henkilöitä kuin perheitä. Uudet asiakkaat sekä nuoret alle 25-vuotiaat asiakkaat eivät kuulu sosiaaliohjauksen asiakaskuntaan, vaan heillä on omat palvelunsa. (Helsingin kaupunki 2011.)

Toimeentulotuen ja huono-osaisuuden välillä on nähty tutkimuksissa selvä yhteys. Lähes jokaisen toimeentulotuen asiakkaan kohdalla on löydettävissä toimeentulotuen tarpeen suoraan aiheuttaneita tekijöitä, kuten työttömyys, perherakenteen muutos (esimerkiksi avioero) tai sairaus. (Haapola 2000: 40.) Koulutuksen puute ja huono asema työmarkkinoilla ovat tyypillisiä toimeentulotuen asiakkaille. Muita näyttäytyviä syrjäyttäviä tekijöitä ovat luottamuksellisen ihmissuhteen puuttuminen, elämän tarkoituksettomuuden kokeminen, mielenterveysongelmat ja muut sosiaaliset ongelmat, kuten päihde- ja lastensuojeluongelmat, rikollisuus ja epäsosiaalisuus. (Haapola 2000: 40.)

Toimeentulotuen hakijoiden ja saajien lukumäärä on selvästi yhteydessä työttömyystilanteeseen ja muiden sosiaaliturvatuksien tasoon (Aho 1999: 262). Toimeentulovaikeuksiin kytkeytyy monesti myös erilaisia psykososiaalisia vaikeuksia johtuen osittain siitä, että ihminen joutuu jatkuvasti elämään niukan taloudellisen tilanteen määrittelemänä (Aho 1999: 267.) Aikuissosiaaliohjauksen palvellessa pitkäaikaisia toimeentulotuen asiakkaita, myös esiintyvät ongelmat näyttäytyvät selvemmin kuin lyhytaikaisilla toimeentulotuen asiakkailla.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastojen mukaan vuonna 2011 toimeentulotukea myönnettiin koko Suomessa 239 212 kotitaloudelle ja 371 898 henkilölle. Kuukausittain toimeentulotukea Suomessa sai 118 113 kotitaloutta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2013a: 1–2.) Helsingissä vuonna 2011 toimeentulotukea sai 36 951 kotitaloutta ja 54 727 henkilöä. Keskimääräinen kotitalouksien saama toimeentulotuki kuukaudessa vuonna 2011 Helsingissä oli 522 euroa. Keskimääräinen helsinkiläisen yksityishenkilön saama toimeentulotuki kuukaudessa oli 353 euroa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2013a: 56.)

Tuija Nummela (2011: 19) tuo esille väitöskirjassaan, että toimeentulotuen asiakkuuden ytimen muodostavat usein pitkään toimeentulotuen piirissä olleet yksinäiset miehet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastot vahvistavat tämän, sillä vuonna 2011 yksinasuvat miehet olivat merkittävin toimeentulotukea saava ryhmä (104 802 toimeentulotuen saajaa). Toinen merkittävä ryhmä oli yksinasuvat naiset (66 977 toimeentulotuen saajaa). (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2013a: 3 & 18.) Yksinhuoltajat ovat myös toimeentulotuen merkittävä asiakaskunta, sillä 24,1 % yksinhuoltajista Suomessa sai toimeentulotukea vuonna 2011 (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2013a: 3). Myös

lapsiperheiden köyhyyden lisääntymiseen on kiinnitetty huomiota vuosituhannen vaihteesta lähtien (Raunio 2004: 202).

Jo 1980-luvulla arvioitiin, että valtaosa suomalaisten sosiaalihuoltoavun tarpeesta johtuu sosiaalivakuutusjärjestelmässä olevista puutteista, esimerkiksi korvaus- ja eläkepäättösten hitaasta käsittelystä ja etuuksien riittämättömästä tasosta. Tämä tulonsiirtoköyhyys on etuuksien riittämättömästä tasosta johtuva rakenneongelma (Haapola 2000: 40). Tulonsiirtoköyhyys on yleistä erityisesti toimeentulotuen pitkäaikaisemmilla asiakkailla, joilla on myös kroonisia työllistymisongelmia. Toimeentulotukea tarvitaan siis riittämättömän perusturvan täydennykseksi. Monet uusista toimeentulotuen asiakkaista jäävät vain lyhytaikaisiksi asiakkaiksi, sillä heidän tuen tarpeensa liittyy usein ensisijaisten etuuksien viivästymiseen sekä elämän murros- ja kriisivaiheisiin. (Haapola 2000: 48.)

Toimeentulotuen asiakkaiden tulonsiirtoköyhyys on ajankohtainen ongelma, sillä se on yleistynyt entisestään toimeentulotuen saajien keskuudessa viime vuosikymmenten aikana. Keskeinen syy siihen on toimeentulotuen taso, joka ei ole noussut merkittävästi tänä aikana. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2013b: 216.) Toimeentulotuen saajien hyvinvoinnin puutteet kasautuvat ja toimeentulotuen saajilla on sitä myöten muuta väestöä heikompi hyvinvointi, ilmenee Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksesta (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2013b: 216). Se näyttäytyy niin puutteina taloudellisessa tilanteessa, asuinoloissa, terveydessä kuin elämänlaadussa.

Yhä useampi pitkäaikainen toimeentulotuen asiakas jää ainoastaan kirjallisen etuuskäsittelyn asiakkaaksi, vaikka heillä voisi olla tarvetta sosiaalityölle. Tämä johtuu siitä, että palveluja pyritään organisoimaan niin, että lakisääteisissä toimeentulotuen käsittelyajoissa pysytään. Käytännön tasolla se voi aluekohtaisesti tarkoittaa kirjallisen ja sähköisen asioinnin lisäämistä, asiakkaiden luokittelua ja valikointia tai sosiaalityön ja etuuskäsittelyn organisatorista erottamista. Seurauksena voi olla, että asiakkaiden yksilölliset tarpeet jäävät huomioimatta, sillä kirjallisen hakemusmenettelyn kautta on vaikeaa saada kokonaiskuvaa asiakkaiden tilanteista ja palvelutarpeista. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2013b: 217.)

### 3 Sosiodynaaminen ohjaus

#### 3.1 Sosiodynaaminen ohjaus ajattelutapana

Tässä opinnäytetyössä sosiodynaamista ohjausta tarkastellaan niin ajattelutapana kuin menetelmänä. Vaikka jaottelu on vaikeaa, työssä pyritään tuomaan esille molemmat näkökulmat. Totuus on, että sosiodynaamista ohjausta on vaikea käyttää menetelmänä, mikäli ei omaksu sen arvoperiaatteita, joten työtä ohjaa aina enemmän tai vähemmän ajattelutapa, joka pohjautuu sosiodynaamisen ohjauksen ihanteisiin.

Sosiodynaamisen ohjauksen kehittäjä Vance Peavy loi käsitteen sosiodynaaminen, sillä hän uskoi sosiaalisen vaikuttamisen tärkeyteen niissä dynaamisissa prosesseissa, joissa ihmiset rakentavat itseään ja minuuttaan (Peavy 2006: 6). Sosiodynaamisen ajattelun pohjan luo ajatus, jonka mukaan ihminen on jatkuvasti muuttuva sosiaalinen olento, joka pyrkii luomaan itsessään ja elämässään kokonaisvaltaisen tasapainon (Peavy 1999: 10). Keskeinen sosiodynaamisen ajattelun perusoletus on se, että lähes kaikki ihmiset, jotka hakevat apua, ovat aktiivisia ja luovia ihmisiä, joilla on itsellään potentiaalista kykyä löytää ratkaisuja ja vastauksia omaan elämäänsä liittyviin ongelmiin. Heiltä löytyy myös kykyä ohjata omaa elämäänsä, kunhan he löytävät sopivan oppimisympäristön ja vapautuvat erilaisten sisäisten ja ulkoisten häiriötekijöiden vaikutuksesta. (Peavy 2006: 54.)

Sosiodynaaminen ajattelu painottaa osallistumista, konstruktivisuutta ja itsensä luomista, ei rikkinäisen korjaamista, neuvomista tai sopeuttamista. (Peavy 2006: 55.) Sosiodynaaminen ohjaus perustuu tapaan ajatella siitä, mihin ihmiset pyrkivät elämässään ja mitä he tavoittelevat sekä siitä, mikä haittaa tai tukee näitä ihmisen omia pyrkimyksiä. Ohjaajan tehtävä on rakentavalla osallistumisella auttaa yksilöitä saavuttamaan heille tärkeitä päämääriä, jotka he ovat itse valinneet. (Peavy 2006: 57.) Kunnioitus on keskeistä ohjaajan ja ohjattavan välisen suhteen ja ohjauksen prosessin näkökulmasta (Peavy 2006: 53). Ohjaajan tulee kunnioittaa sitä, kuka toinen on ja mihin hän pyrkii elämässään, sekä kunnioittaa ihmisen omaa kulttuurillista identiteettiä (Peavy 1999: 17).

Vance Peavyn (2006: 6) näkemyksen mukaan ihmistä voi ymmärtää, kun hahmottaa niitä sosiaalisia suhteita, joihin hän ryhtyy, sekä niitä kulttuurisia tekijöitä, joiden avulla

hän rakentaa elämäänsä. Sosiodynaaminen ohjaus korostaa sitä sosiaalista kontekstia, jossa ihminen elää (Peavy 2006: 6). Sosiodynaamisen ohjauksen näkökulmasta ihmiset ovat sosiaalisia ja moraalisia toimijoita, jotka luovat kielen avulla moniulotteisia merkitysjärjestelmiä. Ideat, näkökulmat ja merkitykset vaikuttavat siihen, miten ihminen toimii. (Peavy 2006: 7.) Sanat ovat välineitä, joiden avulla ihmiset saavat asioita tehdyksi (Onnismaa – Pasanen – Spangar 2000: 34).

Sosiodynaamisessa ohjauksessa ihmisiä ohjataan ja autetaan elämässä eteenpäin heidän omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan tukemalla. Ohjaus ei keskity siihen, mikä on vialla, puutteellista tai mahdotonta, vaan siihen, mitä voidaan rakentaa, oppia ja toteuttaa. (Peavy 2006: 27.) Sosiodynaamisessa ajattelutavassa ihminen ei ole ongelma, vaan ongelma on ongelma (Peavy 2006).

Sosiodynaaminen ohjaus painottaa sosiaalisuutta ja kontekstisidonnaisuutta. Sen näkemyksen mukaan ongelmat eivät siis sijaitse ihmisissä itsessään, vaan siinä sosiaalisessa kontekstissa, jossa ihminen elää. Ihminen on sosiaalinen ja moraalinen toimija ja ongelmat ovat seurausta esimerkiksi viestinnän epäonnistumisesta tai sosiaalisten suhteiden särkymisestä. Ongelmat liittyvät siis joko kontekstiin, suhteisiin ihmisten välillä tai ihmisen ja kontekstin välisiin ristiriitoihin. (Peavy 2006: 25.)

### 3.2 Sosiodynaaminen ohjaus menetelmänä

Sosiodynaaminen ohjaus tarkoittaa kokonaisvaltaista menetelmää, jossa ohjaaja ja ohjattava rakentavat yhdessä tietoa. Ohjaaja ja ohjattava tutkivat yhdessä ohjattavan elämänkenttää, kartoittavat elämäntilannetta ja voimavaroja sekä suunnittelevat keinoja, jotka mahdollistavat ohjattavan tulevaisuuden tavoitteiden toteutumisen. (Onnismaa – Pasanen – Spangar 2000: 23.) Sosiodynaamisesti ajatellen hyvää ohjausta edistää ohjaajan ja ohjattavan yhteistoiminta, eli yhdessä kuunteleminen, ajatteleminen, tunteminen ja tiedon rakentaminen. Tärkeintä lopputuloksen kannalta on se, kuinka ohjausprosessin aikana yhdessä rakennettu tieto saadaan yhdistettyä niin, että löytyy vastauksia kysymyksiin, joiden avulla ohjattavan elämänlaatu voi parantua. (Peavy 2006: 53.)

Sosiodynaamisessa ohjauksessa pyritään luomaan vuorovaikutuksellinen, yhteistyötä korostava, avomielinen ja neuvotteluun perustuva suhde ohjaajan ja ohjattavan välille. Tällaisessa suhteessa luovuus ja äly saadaan valjastettua parhaiten mukaan ohjaus-

prosessiin ja se lisää ohjattavan edistymisen todennäköisyyttä. (Peavy 2006: 55.) Sosiodynaamisessa ohjauksessa sekä ohjaaja että ohjattava ovat aktiivisia tietäjiä ja kummallakin on paljon tietoa, mutta eri asioista. Ohjaajan tulee olla asiantuntija ihmisten välisessä viestinnässä ja siinä, miten luodaan oppimisen kannalta parhaat olosuhteet. Ohjattava on asiantuntija oman elämänsä ja elämäkokemuksensa suhteen. (Peavy 2006: 56.)

Sosiodynaaminen ohjaus painottaa ihmisen aitoa kohtaamista ja läsnäoloa, mikä ilmenee siinä, ettei ohjaustilanteissa verhouduta ammattilaisen naamion taakse. Ammattilainen ei saa vieraannuttaa itseään niistä ihmisistä, joita hänen on tarkoitus auttaa. (Peavy 2006: 11.) Ohjaajan on tehtävä valinta toimia moraalisesti vastuullisesti ja pyrkiä yksinpuhelun sijaan avoimeen vuoropuheluun ohjattavan kanssa (Onnismaa – Pasanen – Spangar 2000: 28). Ohjausprosessi ja kaikki siinä aikaansaadut tulokset ja ratkaisut ovat vuorovaikutukseen perustuvia saavutuksia, jotka syntyvät ohjaajan ja ohjattavan välisen neuvottelun tuloksena (Peavy 2006: 22).

Ohjauksen menetelmällinen tarkoitus on tukea ja ohjata ihmistä voimavarojensa kehittämisessä, jotta hänen mahdollisuudet edetä elämässään eteenpäin parantuvat. Tavoite on pyrkiä edistämään sisältäpäin ohjautuvuutta, jotta ihminen turvautuu entistä enemmän itse tärkeinä pitämiinsä valintoihin, kykyihin ja tavoitteisiin. Sosiodynaamisessa ohjauksessa on tarkoituksena käyttää ihmisen omien merkitysten ja kokemusten kuvauksia pääasiallisina motivaation lähteinä. (Peavy 2006: 25–26.)

Sosiodynaamisen ohjausprosessin tulee tukea ihmistä minäkuvan uudistamisessa ja tukea sitä prosessia, jossa ihminen oppii arvostamaan sitä mitä on tehnyt, näkemään uusia toimintamahdollisuuksia ja avaamaan kulttuurisia väyliä uuden oppimiselle. Ihminen voi siten nähdä itsensä uudessa valossa kykenevänä ja luovana persoonana, jolla on runsaasti hyödynnettäviä voimavaroja. Tarkoitus on auttaa ihmisiä passiivisuuden ja avuttomuuden sijaan näkemään itsensä kyvykkäinä ja osaavina yksilöinä. (Peavy 2006: 26.) Sosiodynaamisessa ohjauksessa ihmisiä pitäisi ohjausprosessin keinoin auttaa kohti sellaisia tavoitteita, joita he itse arvostavat ja joihin he uskovat kykenevänsä. Ohjauksen periaatteisiin kuuluu ihmisten kykyjen ja valinnanmahdollisuuksien tukeminen niin, että ihmisen valinnanvapaus omassa elämässään lisääntyy. (Peavy 2006: 39–40.)



Ohjaustilanteissa molemmilla osapuolilla on oikeus saada osakseen kunnioitusta, mikä onnistuu aidon ja inhimillisen kohtaamisen kautta. Ohjaajan auktoriteetin tulee syntyä tiedosta, eikä aseman tai sosiaalisen arvostuksen perusteella. Ihannetila on se, jossa ohjaajan ja ohjattavan välille syntyy yhteistyösuhde, joka perustuu erilaisuuden kunnioittamiseen sekä siihen, että molemmat kohtaavat toisensa ihmisinä. Sekä ohjaaja että ohjattava tuovat ohjaustilanteeseen siten oman tärkeän panoksensa ja kyseessä on neuvotteluun ja yhteistyöhön perustuva suhde. (Peavy 2006: 36.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että ohjaustilanteissa molemmat osapuolet olisivat samanvertaisia suhteessa valtaan tai tietoon, vaan että molemmilla osapuolilla on tärkeä rooli ohjausprosessin etenemisessä. Ohjausprosessista saadaan suurin hyöty, kun molemmat osapuolet arvostavat sitä panosta, jonka voivat tuoda tilanteeseen ja kunnioittavat toisiaan. (Peavy 2006: 36.)

Sosiodynaamisesti hyvä ohjaus on kokonaisvaltaista toimintaa, joka tuo ihmisen elämään toivoa ja rohkaisua, selkiinnyttää käsiteltäviä asioita sekä auttaa ihmistä osallistumaan aktiivisesti sosiaaliseen elämään (Peavy 1999: 17). Menetelmänä sen tarkoitus on auttaa ihmisiä tunnistamaan omia saavutuksiaan, henkilökohtaisia vahvuuksiaan ja mahdollisuuksiaan (Peavy 2006: 25). Sosiodynaaminen ohjaus on luonteeltaan konstruktivistista ja sitä voidaan pitää käytännöllisenä, yleisluonteisena ja kokonaisvaltaisena elämänsuunnittelun menetelmänä (Onnismaa – Pasanen – Spangar 2000: 23).

## **4 Opinnäytetyön tutkimusasetelma**

### **4.1 Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja tavoite**

Tämän opinnäytetyön tutkimustehtävä on tutkia aikuissosiaaliohjauksen asiakastapaamisten laatua sosiaaliohjaajien työssä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat mistä onnistunut asiakastapaaminen aikuissosiaaliohjauksessa koostuu ja mitkä tekijät vaikuttavat siihen. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston kanssa.

Päätin tehdä työn laadullisen tutkimuksen menetelmällä, sillä halusin kerätä aineistoksi aikuissosiaaliohjauksessa työskentelevien sosiaaliohjaajien ajatuksia ja mielipiteitä. Kiinnostus oli siinä, miten aihe näyttäytyi sosiaaliohjaajille ja kuinka sosiodynaaminen

ohjaus menetelmänä ja ajattelutapana sopi aikuissosiaalihjauksen työympäristöön. Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettavissa tutkimuksissa tarkastellaan juuri merkitysten maailmaa, joka on luonteeltaan ihmisten välinen ja sosiaalinen. Tavoitteena on tuottaa tietoa, jossa näkyvät ihmisten omat kuvaukset koetusta todellisuudesta. Tarkoituksena on löytää niitä asioita, joita ihmiset pitävät itselleen merkityksellisinä ja tärkeinä. (Vilkka 2005: 97.)

Laadullisilla tutkimusmenetelmillä pyritään saavuttamaan ilmiöiden prosessiluonne. Tutkimustuloksia ei voi pitää ajattomina ja paikattomina, vaan historiallisesti muuttuvina ja paikallisina. (Eskola – Suoranta 2003: 16.) Tutkimus tehdään aina tiettyssä yhteiskunnallisessa kontekstissa, joten laadullinen tutkimus on aina osa sitä historiallista aikakautta ja fyysistä paikkaa, jossa se toteutetaan. Tässä opinnäytetyössä on tärkeää huomioida se, että aikuissosiaalihjauksessa työskentelevät sosiaalihjaajat ovat läpikäyneet kaksi suurta organisaatiomuutosta edellisten vuosien aikana, joten laadullinen tutkimus sopi tutkimusmenetelmäksi tämänkin takia. Laadullisen tutkimuksen keinoin oli mahdollista tavoittaa tällä hetkellä vaikuttavat ilmiöt ja tuottaa tietoa, jonka avulla voidaan kehittää tällä hetkellä tehtävää aikuissosiaalihjausta.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla ei ole lukittuja ennakko-oletuksia tutkimuskohteesta ja tutkimustuloksista, vaan tutkijan on tarkoitus oppia tutkimuksen kuluessa. Tutkijan tulee tiedostaa asiaan liittyvät ennakko-oletukset, mutta aineistojen tehtävä ei ole hypoteesien todistaminen, vaan hypoteesien keksiminen. Aineiston avulla tutkija voisi löytää uusia näkökulmia, tarkoitus ei ole vain todentaa ennestään epäilemiä oletuksia. (Eskola – Suoranta 2003: 19–20.) Vaikka minulla on kokemusta aikuissosiaalihjauksessa työskentelystä, lähdin jo tutkimuskysymyksiä asetellessa oppimaan, enkä todentamaan sitä, miten itse olen kokenut asiat sosiaalihjaajan työssä. Koin, että oma työkokemus oli kuitenkin niin lyhyt, etten ole pystynyt luomaan vielä niin vankkoja ennakko-oletuksia, että se olisi ohjannut työskentelyäni vahvasti mihinkään suuntaan.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan asioiden merkityksiä. Ihmiset antavat jopa saman kulttuurin sisällä erilaisia merkityksiä samoille ilmiöille, merkeille ja kulttuurituotteille (Eskola – Suoranta 2003: 45), joten on mielenkiintoista tutkia miten onnistunut asiakastapaaminen aikuissosiaalihjauksessa näyttäytyy samaa työtä eri menetelmin ja merkityksin tekeville sosiaalihjaajille. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on lisäksi tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla tuottaa tietoa ja osoittaa esimerkiksi ihmisten toiminnasta jotakin, jota ei voi havaita ilman tutkimusta (Vilkka 2005: 98).

Tässä tapauksessa tarkoituksena on luoda yhtenäistä tietoa siitä, mitkä tekijät näyttäytyvät sosiaaliohjaajille merkittäväksi asiakastyössä ja tuoda yhteen ajatuksia työn kehittämisen tueksi.

Ammattikorkeakoulussa tehtävän tutkimustyön tulisi olla käytännönläheistä, työelämälähtöistä ja ajankohtaista. Työelämän näkökulmasta tutkimuksien tavoitteet ovat teorian, kokemuksen ja ammattikäytäntöjen yhdistäminen, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimus edistää ammatillisten asiantuntijoiden ja heidän sidosryhmien käytännöntaitoa. (Vilkkä 2005: 12–13.) Idea opinnäytetyöhön lähti työharjoittelun kautta, missä oli puhetta asiakastyötä tukevan opinnäytetyön tärkeydestä. Työn kehittäminen koettiin tärkeäksi asiaksi, joten työlle tuli oikeutus työelämästä.

#### 4.2 Aineiston keräämisen tapa

Tässä opinnäytetyössä kerätty aineisto on muodoltaan tekstiä. Useat laadullisen tutkimuksen aineistot ovat ilmiänsuhtaan juuri tekstiä (Eskola – Suoranta 2003: 15). Työn tutkimusaineisto kerättiin verkossa kyselomakkeella, joka lähetettiin sähköpostin kautta Haagan ja Myllypuron sosiaaliohjauksen toimipisteiden sosiaaliohjaajille. Haaga ja Myllypuro valittiin sillä perusteella, että ne edustavat erilaisia alueita ja olen työskennellyt molemmissa, joten ne olivat minulle henkilökohtaisesti tuttuja työyhteisöjä. Menetelmänä verkkokysely valittiin sillä perusteella, että se tavoittaa parhaiten sosiaaliohjaajat, sillä he työskentelevät paljon tietokoneen ääressä ja sähköposti on heidän luonnollinen työvälineensä.

Aineiston keräämisessä käytettiin e-lomakejärjestelmää. Internetissä olevaa kyselyä varten on varmistettava, että tutkimukseen osallistuvilla on mahdollisuus internetin käyttöön ja käytettävissä samat tietotekniset resurssit (Vilkkä 2005: 75). Kyselylomake oli vakioitu, eli kaikilta kyselyyn vastaavilta kysyttiin sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla (Vilkkä 2005: 73). Kyseessä on laadullinen tutkimus, joten kysymykset ovat avoimia kysymyksiä eikä kyselyn kautta haettu määrällisiä tuloksia.

Kyselylomaketutkimukselle ominaista on se, että vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja vastaa siihen itse myös kirjallisesti. Tämä aineiston keräämisen tapa soveltuu hyvin suuremmalle, enemmän hajanaiselle joukolle ihmisiä. Kyselylomakkeen etu on se, että vastaaja on anonyymi. (Vilkkä 2005: 74.) Tämä aineiston keräämisen tapa koettiin parhaaksi tätä opinnäytetyötä toteutettaessa, sillä siten saadaan tuotua

esille enemmän sosiaaliohjaajien vastauksia ja mielipiteitä sekä anonymiteetti säilyy, mikä mahdollistaa rehellisemmät ja avoimemmat vastaukset.

Kyselylomakkeen haittana on tyypillisesti pidetty sitä, että vastausprosentti voi jäädä alhaiseksi (Vilkkä 2005: 74). Sosiaaliohjaajien sitouttamiseksi vastaamaan kyselyyn aineiston keräämisen kohteiksi valittiin Myllypuro ja Haaga, missä olen työskennellyt. Kävin myös kyselyn avauduttua esittelemässä opinnäytetyön kyselyn molemmissa toimipisteissä, jonka avulla toin kyselyn aihetta tutuksi ja pyrin motivoimaan sosiaaliohjaajia vastaamaan kyselyyn. Opinnäytetyön tavoitteiden näkökulmasta Haagan ja Myllypuron sosiaaliohjauksen palvelupisteet koettiin riittäväksi kyselyä varten, sillä toimipisteissä työskentelee yhteensä kaksikymmentäneljä sosiaaliohjaajaa, joista yhdeksän Myllypurossa ja viisitoista Haagassa (Helsingin kaupunki 2013).

Toinen vartenotettava vaihtoehto aineiston keräämiseen olisi ollut haastattelu, joka oli myös mielenkiintoinen tapa kerätä aineistoa, ja jolla olisi päässyt paneutumaan paremmin yksityiskohtiin kuin kyselylomakkeella. Syy, miksi valitsin kyselylomakkeen oli lopulta se, että sillä saa mahdollisimman kattavan ja monipuolisen näkemyksen sosiaaliohjaajien työstä sekä enemmän elementtejä teoreettisen mallin kehittämiseen. Myös ajankäytöllisesti kyselylomake sopi opinnäytetyön aineiston keräämisen menetelmäksi paremmin, sillä haastattelun järjestäminen ja ajan löytäminen sille olisi voinut osoittautua haasteelliseksi.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston kokoa ei säätele sen määrä, vaan sen laatu. Laadullisen tutkimusaineiston tavoitteena on toimia apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämisessä tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on vanhojen ajatusmallien kyseenalaistaminen ja ilmiön selittäminen ymmärrettäväksi niin, että se luo mahdollisuuksia ajatella uusilla tavoilla. Kun aineiston analyysi tehdään huolellisesti, tutkimuksen voi toteuttaa myös pienellä määrällä tutkimusaineistoa. (Vilkkä 2005: 126.)

Kysely toteutettiin huhtikuussa 2013. Päätin pitää kyselyn auki kaksi viikkoa ja kävin ensimmäisen viikon alussa vierailuilla molemmissa kyselyn toimipisteistä. Koin, että kaksi viikkoa oli sopiva aika, sillä vierailuni ja opinnäytetyön aihe pysyy hyvin mielessä kaksi viikkoa, mutta sen jälkeen se unohtuu eikä vastauksia todennäköisemmin enää tule merkittävästi. Kaksi viikkoa oli riittävä aika, sillä vastauksia tuli 13 kappaletta, eli kyselyn saaneista noin puolet vastasi kyselyyn.

Toimitin kyselyn Haagan ja Myllypuron toimipisteiden johtaville sosiaaliohjaajille, jotka toimittivat sen eteenpäin sosiaaliohjaajille. Lähetin lisäksi muistutuksen opinnäytetyöstä toisen viikon alussa, jonka johtavat sosiaaliohjaajat välittivät eteenpäin. Pyrin tuomaan kyselyä siis kahden viikon ajan aktiivisesti esille ja olen lopulta tyytyväinen saamaani vastausmäärään ja siihen kuinka kysely tavoitti sosiaaliohjaajat. Verkkokysely toimi menetelmänä hyvin, sillä sain kattavia ja moniulotteisia vastauksia, jonka pohjalta pystyin tekemään johtopäätöksiä tehtävästä työstä ja kehittämään uutta teoreettista mallia. Verkkokyselyyn liittyvä riski alhaisesta vastaajamäärästä ja suppeista vastauksia ei toteutunut, vaan olin erittäin tyytyväinen saamaani aineistoon.

#### 4.3 Aineiston analysoinnin menetelmä

Laadullisen tutkimuksen kautta saadun aineiston analyysissä on kysymys aineiston järjestämisestä muotoon, jossa sitä on mahdollista eritellä vastausten löytämiseksi tutkimusongelmaan. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkinä on uusien merkitysten rakentaminen analyysin kaikissa vaiheissa. (Eskola – Suoranta 2003: 225.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysin tarkoitus on luoda selkeyttä aineistoon ja sitä kautta tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Aineisto tiivistetään ja sen informaatioarvo kasvatetaan, sillä analyysissä hajanaisestä aineistosta luodaan selkeää ja mielekästä. (Eskola – Suoranta 2003: 137.)

Laadullista aineistoa analysoitaessa tulee muistaa, että teksti ja käytetty kieli ovat aina yksi versio tai näkökulma aiheeseen. Kielellä ei ainoastaan kuvata, vaan myös tehdään asioita, ja kieli on siten osa sosiaalista todellisuutta. Tutkimuskohteet näyttäytyvät tutkijalle lähes aina kielessä, joten kielen merkitys pitää huomioida analyysivaiheessa. Toiminta ja kieli ovat yhteydessä toisiinsa, sillä kielen avulla ihminen tulkitsee toimintaansa ja antaa sille merkityksiä, ja ilman kielen käyttöä inhimillinen ymmärrys lienee mahdotonta. (Eskola – Suoranta 2003: 141–143.)

Aineiston analysoinnin menetelmäksi valitsin teemoittelun. Se tarkoittaa menetelmää, jossa aineistosta poimitaan tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmentymistä kerätyssä aineistossa. Aineistosta voidaan teemoittelun kautta poimia keskeiset aiheet ja esittää aineisto kokoelmana erilaisia kysymyksenasetteluja. Teemoittelu vaatii onnistuakseen teorian ja aineiston jatkuvaa vuorovaikutusta tutkimustekstissä. (Eskola – Suoranta 2003: 174–175.) Tässä

työssä teemoittelu tehdään aineistolähtöisesti. Se tarkoittaa sitä, että teemat nostetaan esiin aineistosta käsin (KvaliMOTV n.d.).

Tässä opinnäytetyössä aineisto kerättiin kyselylomakkeella. Kun kyselyn vastausaika oli päättynyt, keräsin saamani vastaukset yhteen ja tulostin ne paperille. Kävin vastauksia useaan otteeseen läpi ja aloin korostuskynällä nostamaan tutkimuskysymysten kannalta keskeisiä asioita. Lähdin teemoittelemaan vastauksia aineistolähtöisesti ja vastauksia tarpeeksi läpikäytyäni aineistosta ilmeni kolme selvää pääteemaa onnistuneen asiakastapaamisen elementiksi. Teemat, jonka perusteella aloin jatkamaan teemoittelua eteenpäin, olivat työntekijän omaan toimintaan liittyvät tekijät, työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen liittyvät tekijät sekä rakenteelliset tekijät.

Kun olin aineistolähtöisesti löytänyt teemat, aloin keräämään yhteen aineistosta teemoihin liittyviä vastauksia. Kävin vielä aineiston huolellisesti toisena päivänä läpi, jotta varmistin, että olin korostanut kaiken tutkimusasetelman kannalta oleellisen materiaalista, eikä mitään merkittävää jäänyt pois. Käytyäni vastauksia läpi, huomasin samantyyllisiä vastauksia toistuvan jatkuvasti, joten oli selvää, että kyselyn saturaatiopiste oli saavutettu. Saturaatiopiste tarkoittaa sitä, että havainnot alkavat toistamaan itseään, eikä uutta tietoa ole enää saatavilla (Eskola – Suoranta 2003: 62).

Seuraavassa vaiheessa keräsin korostetut materiaalit yhteen erilliselle paperille, jossa aloin jaottelemaan niitä kolmen teeman mukaisesti eri kategorioihin. Kun olin saanut jaettua ne kategorioihin, tein jokaiselle kategorialle oman paperin, jossa teemoittelin ne vielä pienempiin osiin ja loin kysymysasetteluja, joiden avulla sain tulkittua vastauksia. Kun olin jakanut teemat pienempiin osiin, kävin läpi vielä tutkimusaineiston ja tutkin löytyykö mitään, mikä olisi ristiriidassa tehdyn tulkinnan kanssa. Oli välillä hyvin haastavaa jaotella vastauksia eri kategorioihin, sillä tietyt asiat liittyivät niin työntekijän omaan toimintaan kuin vuorovaikutuksen sisältöön. Mikäli jokin asia näyttäytyi selvästi molemmissa konteksteissa, huomioin sen myös molemmissa teemoissa, sillä olisi ollut väärin jättää se huomioimatta molemmissa.

Teemoittelu oli melko pitkä prosessi, sillä vastauksia oli paljon. Yhteensä 13 sosiaaliohjaajaa vastasi kyselyyn, jossa oli kolme avointa kysymystä, joten vastauksia oli paljon ja niiden pituus vaihteli. Vastaukset olivat keskimäärin informatiivisia ja kattavia, mikä tarjosi hyvää aineistoa tutkimukselle.

Kun olin jaotellut teemoittelun avulla aineiston paperille pieniin osiin, aloin analysoida aineistoa ja kirjoittamaan tuloksia tietokoneelle. Kävin läpi kohta kohdalta jaotellun, jonka olin tehnyt sekä aineiston, jonka perusteella olin johtopäätökset tehnyt, ja analysoin niitä kirjoittamalla tuloksia. Kävin läpi kaikki huomiot, jotka olin kirjoittanut ja tarkastin vielä, että tuloksiin oli tullut kaikki keskeinen, joka aineiston analyysissä nousi esille. Tämän jälkeen kirjoitin johtopäätökset saatujen tulosten perusteella. Pidin jatkuvasti esillä muistiinpanojani sekä tietokonetta, johon kirjasin tulokset ja johtopäätökset. Seuraavassa luvussa esittelen aineiston perusteella saadut tulokset siitä, mitä elementtejä onnistunut asiakastapaaminen pitää sisällään ja mistä hyvä asiakastyö koostuu.

## 5 Onnistuvan asiakastapaamisen elementit

### 5.1 Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja ammatillinen pätevyys

Työntekijän oma toiminta asiakastapaamisilla ja tilanteeseen valmistautuminen vaikuttavat siihen, miten asiakastapaaminen onnistuu. Olen jaotellut aineiston perusteella työntekijän oman toiminnan asiakastilanteissa kahteen kategoriaan, jotka ovat henkilökohtaiset ominaisuudet ja ammatilliset tekijät. Henkilökohtaiset ominaisuudet tarkoittavat työntekijän luonteenomaisia ominaisuuksia, jotka tukevat asiakastapaamisten onnistumista tai haittaavat niitä. Ammatilliset tekijät tarkoittavat niitä opittuja ammattikäytäntöjä, joiden avulla työntekijä voi tukea asiakastapaamisten onnistumista.

On kuitenkin selvää, että moni henkilökohtaisista ominaisuuksista voi olla myös opittua ammatillisuutta, mutta esimerkiksi ihmisen kyky kuunnella ja kunnioitus muita ihmisiä kohtaan on kuitenkin luonnollista käytöstä, joka kumpuaa ihmisen omasta luonteesta. Ammatillisuus nähdään tässä tapauksessa aikuissosiaalihjauksen kontekstissa tapahtuvaan työntekijän toimintaan liittyväksi. Läpileikkaavaksi teemaksi niin henkilökohtaisten ominaisuuksien kuin ammatillisuuden näkökulmista nousi asiakaslähtöisyys, joka on myös yksi sosiodynaamisen ohjauksen kantavista teemoista (Peavy 1999; 2006).

#### 5.1.1 Henkilökohtaiset ominaisuudet

Merkittävimmät henkilökohtaiset ominaisuudet, jotka aineistossa ilmenivät asiakastapaamisista tukevinä elementteinä, olivat kunnioitus ja kyky kuunnella asiakasta. Kunnioi-

tuksella tarkoitettiin työntekijän asennoitumista asiakasta kohtaan asiakastilanteissa ja kuuntelulla kykyä kohdata asiakas niin, että hän kokee tulleen kuulluksi.

*On tärkeää, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja siinä eivät pelkät korvat riitä. On oltava avoimena ja vastaanottavaisena, asiakasta kunnioittava asenne välittyy*

*Olemalla empaattinen, kuunnella mitä asiakas sanoo. Olla avoin ja osoittaa hyväksyntää asiakkaan tilanteesta huolimatta*

Sosiodynaaminen ohjaus ajattelutapana ja menetelmänä nostaa esille kunnioituksen merkityksen. Työntekijä tulee kunnioittaa ihmistä omana itsenään ja hänen kulttuurista taustaansa. (Peavy 1999: 17.) Kyky kuunnella on luonnollisesti ohjaustyössä keskeisin ominaisuus, sillä mikäli työntekijä haluaa vuorovaikutuksen onnistuvan, tulee olla kärsivällisyyttä ja kykyä kuunnella mitä asiakas todella sanoo. Sosiodynaaminen ohjaus painottaa sitä, että asiakas itse on oman elämänsä asiantuntija sekä aktiivinen ja kyvykäs löytämään itse ratkaisuja ongelmiinsa ohjaajan avustuksella (Peavy 2006: 54). Taito kuunnella tukee mahdollisuuksia ohjata asiakasta hänen itse näyttämään suuntaan sekä tukea prosessia, jossa asiakas pyrkii luomaan itsessään ja elämässään tasapainon.

Aineistosta ilmeni tärkeänä työntekijän henkilökohtaisena ominaisuutena empaattisuus, joka voidaan nähdä läheisesti liittyvän kunnioitukseen. Empaattisuus tarkoittaa kykyä asettua toisen asemaan ja nähdä asioita eri näkökulmista. Tähän liittyy läheisesti myös aineistosta ilmenevä työntekijän herkkyyys asiakkaan tilannetta kohtaan sekä työntekijän aitous ja rehellisyys asiakastilanteissa.

*Varatulla ajalla tulee lähestyä asiakastaan tavallisena ihmisenä, joka on vaikean elämäntilanteen takia, tarvitsee sosiaaliviraston palveluja. Tulee olla herkkä asiakkaan tunteita kohtaan, hänen elämäntilanteensa ymmärtämistä kohtaan, asianmukainen, aidosti suhtautuva*

*Olen aito itseni enkä kuvittele itsestäni mitään liikoja. Olen rehellinen jos en tiedä jotain --*

Sosiodynaaminen ohjaus painottaa juuri asiakkaiden kohtaamista ihmislähtöisesti, ei asiantuntijalähtöisesti. Työntekijä ei saa piiloutua ammattilaisen naamion taakse, vaan työntekijän tulee asiakastilanteissa olla rehellinen ja kohdata asiakas aidosti. (Peavy 2006: 11.) Tämä nähtiin myös aineistossa tärkeänä, kuten edellä on esitetty.



Henkilökohtaisia tekijöitä, jotka haittaavat asiakastapaamisten onnistumista, nostettiin aineistossa esille muutamia. Työntekijän oma vireystila ja muut inhimilliset henkilökohtaiset elementit voivat vaikuttaa keskittymiseen ja läsnäoloon asiakastilanteissa. Mikäli työntekijän ajatukset pyörivät muualla kuin itse työssä, esimerkiksi omissa henkilökohtaisissa murheissa, voi olla vaikeaa paneutua asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti.

*Lisäksi meillä jokaisella voi omassa henkilökohtaisessa elämäntilanteessa olla asioita, jotka aiheuttavat tilanteita, ettei asiakastilanteessa pysty olemaan täysin läsnä. Tottakai pyrkii unohtamaan työssä yksityisasiansa, mutta ihmisiä kun ollaan se ei ole aina mahdollista.*

*Haittaavia tekijöitä itseni kannalta ovat oma väsymystila, huono perhe tilanne tai --- jokin muu omasta elämästä tuleva tekijä, kun ei ole energiaa paneutua asiakkaan asiaan*

Kun ohjaustyössä, myös sosiodynaamisen ohjauksen näkökulmasta, läsnäolo niin henkisesti kuin fyysisesti on tärkeää, voivat henkilökohtaiset tekijät haitata merkittävästi asiakastyön onnistumista. Kukaan ei kuitenkaan ole täydellinen, joten työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen näkökulmasta olisi tärkeää, että työntekijä pyrkisi tunnistamaan omat henkilökohtaiset tekijät, jotka vaikuttavat työskentelyyn, ja pyrkiä ohjaamaan ajatukset asiakkaan tilanteeseen oman elämäntilanteensa sijaan.

### 5.1.2 Ammatillinen pätevyys

Aineistosta ilmeni, että työntekijä voi omalla ammattimaisella toiminnallaan edistää asiakastapaamisten onnistumisia. Hyvä valmistautuminen asiakastapaamiseen koettiin aineistossa tärkeäksi tavaksi varmistaa asiakastapaamiselle hyvät lähtökohdat.

*Hyvä valmistautuminen, palautetaan mieleen miksi asiakas on tulossa mitä viime kerralla sovittu tästä tapaamisesta.*

*Mutta onnistuneen asiakastapaamisen pohjaksi on tärkeää paneutua asiakkaan viimeisimpiin päätöksiin ja muistiinpanoihin. Valmistautumattomana työntekijä viestittää välinpitämättömyyttä.*

*Tapaamiseen valmistaudutaan huolellisesti etukäteen, mikä helpottaa asiakkaan kohtaamista.*

Asiakkaalle ajan antaminen oli myös merkittävä ammatillinen tekijä, jolla työntekijä voi aineiston perusteella parantaa asiakastapaamisten onnistumista. Tähän liitettiin vasta-

uksissa myös aito keskittyminen asiakkaan tilanteeseen kohtaamistilanteessa, sekä suunnitelmallisuus oman työn tekemisestä. Oman työn organisoimisella voidaan luoda mahdollisuuksia asiakastapaamisten onnistumiselle.

*Työntekijällä riittävän ajan varaaminen asiakkaalle sekä että työntekijä pystyy keskittymään asiakkaan asioihin 100% ilman omien asioiden tai työasioiden päälle nousemista.*

*Oman kalenterin hyvä suunnittelu (jos se vaan pysyy sellaisena), jotta on riittävästi aikaa tapaamiselle.*

Kun sosiodynaaminen ohjaus painottaa sitä, että asiakas itse on aktiivinen ja potentiaalisesti kykenevä ratkaisemaan ongelmiansa itse työntekijän avustuksella (Peavy 1999; 2006), se edellyttää myös aikaa asioiden prosessoinnille. Työntekijän tehtävä on tarjota oikeanlainen ympäristö, joka mahdollistaa sen, ja se edellyttää kunnolla aikaa ja keskittymistä asiakkaan asiaan.

Aineiston perusteella työntekijän aito usko asiakkaaseen on yksi ammatillisista keinoista tukea asiakastapaamisten onnistumista. Se lähtee työntekijän omasta toiminnasta asiakastapaamisilla ja tukee asiakaslähtöistä lähestymistä työhön. Usko asiakkaaseen liitettiin vastauksissa uskoon asiakkaan muutosmahdollisuuksiin, mikä liittyy sosiaalisen työn luonteeseen muutostyönä.

*Minun motto on että, jos työntekijä ei usko asiakkaan muutokseen, miten asiakaskaan voi uskoa siihen. Ja aina pitää nähdä ne pienetkin hyvät muutokset ja kehua niitä.*

*Asiakaslähtöisesti selvittää mahdollisuuksia muutokseen tai yleensä edes että asiakas haluaisi puhua asioistaan, ongelmistaan esteistä työllistymiselle.*

Sosiodynaaminen ohjaus painottaa ihmisen muutosta. Ihminen pyrkii jatkuvasti muutokseen ja on jatkuvasti muuttuva sosiaalinen olento. Ihminen pyrkii luomaan tasapainoa elämässään ja se mahdollistuu ongelmia kohdatessa vain muutoksen kautta. Tämä muutos on yhteydessä ihmisen sosiaaliseen toimintaan, joten sosiaalisen vaikuttamisen keinoin voidaan vaikuttaa siihen muutokseen, jonka ihminen läpikäy. (Peavy 2006: 6; 1999; 10.) Siksi sosiaalinen vaikuttaminen on tärkeää, kun pyritään ohjaamaan asiakkaan muutosta kohti toivottuja suuntia, sillä sosiodynaamisen näkemyksen mukaan ihminen rakentaa itseään siinä sosiaalisessa kontekstissa, jossa elää (Peavy 2006: 6). Työntekijän tehtävä asiakastapaamisilla on siis tukea tätä muutostyötä kohti toivottua suuntaa.

Ohjaustyö on luonteeltaan dynaamista, sillä sosiaaliohjaus jo perustehtävältään on muutostyötä. Sosiodynaaminen ohjaus ajattelutapana ja menetelmänä edellyttää, että työntekijä uskoo asiakkaaseen ja hänen muutosmahdollisuuksiin (Peavy 1999; 2006), joten se tukee aineistossa ilmeneviä teemoja asiakastyön luonteesta.

Sosiodynaaminen ohjaus painottaa lisäksi kokonaisvaltaisuutta (Peavy 1999; 2006) ja myös vastauksissa ilmenee kokonaisvaltainen lähestyminen työhön. Yksikään vastaaja ei keskittynyt vain yhteen osa-alueeseen työstä, vaan vastaukset olivat laajoja ja toivat esiin työn erilaisia teemoja. Teemoittelun avulla olen jakanut vastaukset osiin, mutta työntekijän ammatillista toimintaa pohtiessa vastauksista nousee esille myös kokonaisvaltaisuus omana teemanaan.

*Onnistuneella asiakastapaamisella työntekijä on asiakaslähtöinen, vastuuttaa asia kasta omasta elämästään, motivoi asiakasta, on läsnäolo ja kohtaa asiakkaan kunnioittavasti, työntekijällä riittävä tietotaito ja motivoituneisuus selvittämään ja etsimään tarvittaessa lisää tietoa, kysymysten kysyminen asiakkaalta, että asiakas alkaisi itse pohtia elämäänsä/mahdollisuutta vaikuttaa omiin asioihinsa.*

Ammatillisia tekijöitä, jotka haittaavat asiakastapaamisten onnistumista, ilmeni myös vastauksista. Hyvä valmistautuminen nähtiin asiakastapaamisissa tukevana tekijä, kun taas päinvastaisesti huono valmistautuminen koettiin asiakastilanteita haittaavana tekijänä. Vastauksissa ilmeni kuitenkin kiire tekijänä, joka vaikutti valmistautumiseen.

*Usein asiakkaan tilanteeseen ei ehdi perehtyä kunnolla ennen tapaamista ja se vie aikaa itse tapaamisessa, kun joutuu lukemaan muistiinpanoja ja edellisiä päätöksiä ym.*

*Huono valmistautuminen tai heikot ennakkotiedot siitä, mistä asiakas haluaa oikeasti keskustella.*

Sosiodynaaminen ohjaus näkee, että työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus ja yhteistoiminta asiakastapaamisilla on tulosten kannalta merkittävä tekijä (Peavy 2006: 53), joten toiminnalla asiakastapaamisella voisi korvata huonon valmistautumisen tilanteeseen. Ohjausprosessin aikana yhdessä rakennettu ja tuotettu tieto on paras tulos, mitä ohjaustilanteessa voi saada aikaan, joten huono valmistautuminen ei sosiodynaamisen ohjauksen näkökulmasta estä onnistunutta asiakastyötä (Peavy 2006: 22 & 53). Kaikki ratkaisut syntyvät yhdessä vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä.

Myös työntekijän roolin väärinkäyttö voi haitata asiakastapaamisten onnistumista. Kun sosiaaliohjaajalla on työssä tuen ja kontrollin suhde, se voi näyttäytyä myös negatiivisin tavoin. Työntekijän asenteellisuus asiakasta kohtaa voi syntyä aiempien muistiinpanojen ja tietojen perusteella, jolloin se vie mahdollisuuksia aidolta vuorovaikutukselta asiakastilanteessa.

*Työntekijän vääränlainen vallan käyttö, väsymys, kiire, asenteellisuus, tuomitsevuus haittaavat asiakastapaamista myös.*

Sosiodynaaminen ohjaus painottaa kunnioitusta, joka ei mahdollistu jos työntekijä käyttää valtaansa väärin. Ohjaajan auktoriteetin tulee syntyä tietotaidon ja osaamisen perusteella, ei aseman perusteella (Peavy 2006: 36).

## 5.2 Hyvä vuorovaikutus asiakastapaamisen elementtinä

Asiakastapaamisten onnistuminen vaatii hyvää vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Hyvän vuorovaikutuksen taustalla on elementtejä, jotka ohjaavat onnistuvan asiakastapaamisen kulkua, ja olen jaotellut aineiston perusteella vuorovaikutuksen asiakastilanteissa kolmeen osaan. Vastauksista ilmeni elementtejä, joista hyvä vuorovaikutus asiakastilanteissa koostuu sekä asioita, joita hyvällä vuorovaikutuksella aikuissosiaaliohjauksessa saavutetaan. Lisäksi vastauksista ilmeni erilaisia tekijöitä, jotka haittaavat vuorovaikutuksen onnistumista asiakastapaamisilla.

Hyvän vuorovaikutuksen nähdään olevan riippuvainen työntekijän toiminnasta asiakastilanteissa ja asiakaslähtöisyyden ylläpitäminen on kiinni työntekijän pätevyyydestä. Vuorovaikutuksen epäonnistumiseen vaikuttavat usein kiire ja asiakkaan käyttäytyminen asiakastilanteissa. Myös edellisessä luvussa mainitut työntekijän henkilökohtaiset haittaavat tekijät, kuten väsymys ja omat murheet saattavat vaikuttaa vuorovaikutustilanteen epäonnistumiseen.

### 5.2.1 Mistä hyvä vuorovaikutus koostuu

Työntekijän ja asiakkaan välinen kunnioitus on aineiston perusteella keskeinen tekijä onnistuneelle vuorovaikutukselle. Työntekijän tulee kunnioittaa ja kuunnella asiakasta vuorovaikutustilanteessa ja olla aidosti kiinnostunut asiakkaan asioista. Myös työntekijän aitous tilanteessa nousi vastauksissa esille.

*Jos asiakas ja työntekijä kunnioittavat toinen toista, asiakkaan ja työntekijän kanssa löytyy yhteisymmärryksen, on hyvä vuorovaikutus ja asiakas on tullut kuulluksi - se on idyllinen asiakastapaaminen.*

*On joku joka välittää, on kiinnostunut asiakkaan elämäntilanteesta.*

*Mikäli työntekijä ei suhtaudu asiakkaan tilanteen aidosti, yhteistyö ei onnistu.*

Sosiodynaaminen ohjaus ajattelutapana korostaa sitä, että työntekijän tulee kunnioittaa asiakasta omana itsenään ja rakentaa vuorovaikutus sen pohjalle. Asiakastapaamisista saadaan suurin hyöty juuri, kun molemmat osapuolet arvostavat omaa ja toisen panosta tilanteeseen ja kunnioittavat toisiaan. (Peavy 1999: 17; 2006: 36.)

Onnistuneen vuorovaikutuksen mahdollistaa aineiston perusteella hyvä ilmapiiri ja avoimuus keskustella asioista.

*Avoimuus, asiakkaan kunnioitus ihmisenä --. Yritän luoda ystävällisen ilmapiirin.*

*Aloitus on tärkeä. Tervehtiminen, hymy, mahdollisesti ensin small talkia säästää, usein ilmaisen tyytyväisyyteni, kun on tullut paikalle.*

Luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välillä koettiin tärkeäksi, mutta myös haasteelliseksi aineistossa. Työntekijän ja asiakkaan tulee löytää vuorovaikutustilanteessa yhteisymmärrys siitä, miten toimitaan ja minkä vuoksi työskennellään. Yhteisymmärrys vaatii myös luottamusta siihen, että vuorovaikutuksen toinen osapuoli toimii sovitun mukaisesti.

*Luottamuksen rakentaminen vaatii paljon mutta sen saavuttaminen helpottaa asioiden hoitamista.*

*Tärkeintä on saada luotua luottamus meidän välille ja saada asiakkaalle informoitua että olen häntä varten ja yritetään yhdessä miettiä mikä on asiakkaan parhaaksi ja miten eteenpäin.*

*Usein asiakastapaaminen on onnistunut, kun asiakkaalla on kaikki tarvittavat liitteet, hän kykenee ja haluaa tehdä yhteistyötä ja asiakassuhde on luottamuksellinen.*

Ihmisten välisen vuorovaikutuksen ydintä on se, että ihmiset uskaltavat avautua toisilleen ja luottavat siihen, että saavat kertomaansa asiaan luottavaa ja vahvistavaa vastakaikua. Luottamuksen tarve on ihmiselle luonteenomaista. (Peavy 2006: 48.) Kun

ohjaustyö perustuu vuorovaikutukseen, luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välillä on pohjana erityisesti tavoitteellisen ja muutokseen tähtäävän vuorovaikutuksen onnistumiselle. Luottamus on siis keskeistä sosiaaliohjauksen onnistumisen kannalta, sillä sen tulisi olla luonteeltaan muutokseen tähtäävää ja asiakasta tukevaa tavoitteellista toimintaa.

### 5.2.2 Mitä hyvällä vuorovaikutuksella saavutetaan

Aineiston perusteella tärkeä tekijä onnistuneessa vuorovaikutuksessa on, että asiakas kokee tulleen kuulluksi ja nähdyksi. Asiakkaalla tulee olla tunne siitä, että tapaaminen on ollut merkityksellinen ja tarpeellinen. Asiakkaan tulee tuntea itsensä tärkeäksi ja kokea, että tapaamisen avulla voidaan saavuttaa toivottuja asioita.

*Asiakas tulee nähdyksi ja kuulluksi.*

*Kuitenkaan kielteinenkään päätös ei aina pilaa asiakastapaamista, jos asiakas kokee tulleen kohdatuksi ja saaneensa ohjausta, neuvoa ja tietoa.*

*Kun keskustelu on rakentavaa ja asiakas näyttää selvästi onnelliselta sekä toteakin tapaamisella olevan merkitystä hänen elämässään, vaikkei muutoksia tapahtuisikaan.*

Ihmisillä voi nykypäivänä olla vain vähän mahdollisuuksia keskusteluun ihmisen kanssa, joka on kärsivällisesti valmis auttamaan, ja joka tarjoutuu keskustelukumppaniksi ongelmanratkaisua ja elämänsuunnittelua koskevissa asioissa. Siksi aito kohtaaminen voi olla sosiodynaamisen ohjauksen näkökulmasta äärimmäisen tärkeä kokemus ihmisille, jotka kohtaavat elämässään haasteita, joita eivät pysty itse ratkaisemaan omin neuvoin. (Peavy 2006: 37.) Aineiston käsitys siitä, että asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi voi nähdä perustuvan myös siihen, että tarjotaan ihmisille mahdollisuus aitoon kohtamiseen.

Aineistosta ilmeni, että hyvään asiakastapaamiseen kuuluu niin sanottu tuloksellisuus. Tapaamisella käsiteltävät asiat tulisi olla selvitetty ja asiakkaalla tulee olla tunne siitä, että hän tietää mistä on kyse ja mitä on sovittu. Asiakkaalle pitää jäädä myös selvyys siitä, miten edetään jatkossa ja mitä tapahtuu seuraavaksi.

*Tapaaminen on onnistunut jos molemmat, sekä asiakas että työntekijä kokevat että on ymmärtänyt asian. Tulkin läsnäollessa ei huomiota saa siirtää tulkkiin vaan asiakas on yhä se keskustelukumppani. Onnistunut tapaaminen on*

*kun asiat on saatu selvitettyä. Aina ei löydy heti ratkaisua mutta asiakkaalle on kerrottava milloin asiaan palataan ja sovitaan jatkotoimista.*

*Jää tunne että jokin on mennyt eteenpäin asiakkaan elämässä. Ja että asiakas on hyötynyt jotakin esim taloudellinen apu oikeaan aikaan tai ohjattu jonkin palvelun piiriin johon asiakas itse sitoutuu.*

*Onnistuneen asiakastapaamisen jälkeen sekä asiakas että työntekijä ovat tyytyväisiä tapaamiseen. Asiat, joita tapaamisella oli tarkoitus käsitellä, on käsitelty ja molemmat ovat selvillä siitä, miten edetään.*

Aineiston perusteella tapaamisten on tärkeää olla luonteeltaan tavoitteellisia sekä on merkittävää, että vuorovaikutus asiakastilanteissa on rakentavaa. Sosiaalialan työn luonne tavoitteellisena toimintana asiakkaiden tukemiseksi ilmeni selvästi sosiaaliohjaajien vastauksissa, sillä tavoitteet ja suunnitelmat nousivat monen vastauksessa selvästi esille.

*Asiakkaan kanssa löydämme yhdessä tavoitteet / suunnitelman mitä kohti edetään ja asiakas itse on valmis sitoutumaan tavoitteisiin. Tavoitteiden ei tarvitse ole suuria, vaan pieniä askeleita, jotka vievät asiakkaan tilannetta eteenpäin.*

*Aina työntekijän ja asiakkaan kohtaamisella pitäisi olla jokin tavoite ja tarkoitus.*

*Onnistumista tukee mielestäni suunnitelmallinen työskentely eli tehdä alkukartoitus asiakkaan elämäntilanteesta sekä hänen lähtökohtaisista tarpeista ja toiveista.*

Aineisto vastasi hyvin sosiodynaamisen ohjauksen peruseräperiaatteita niin ajattelutapana kuin menetelmänä liittyen asiakastilanteiden tavoitteellisuuteen. Sosiaaliohjaajat nostivat tavoitteellisen työn pohjaksi juuri asiakkaan itsensä esille nostamat tavoitteet ja toiveet, mikä on myös sosiodynaamisen ohjauksen keskeisiä asioita. Sosiodynaamisessa ohjauksessa nähdään merkittävänä ihmisen sisältäpäin ohjautuvuuden tukeminen, koska kun ihminen itse asettaa tavoitteet itselleen, silloin hän sitoutuu paremmin niihin (Peavy 2006: 25). Työntekijän tehtävä on tukea tässä prosessissa. Myös aineistossa sosiaaliohjaajat nostavat saman tematiikan esille.

Aikuissosiaaliohjauksen vuorovaikutuksessa näkyy valtasuhde, joka liittyy siihen, että työntekijällä on rooli auttajana ja asiakkaalla rooli autettavana. Valtaan liittyy vastuu työnteon eettisyydestä ja vuorovaikutuksen ohjaamisesta kohti asiakasta aidosti hyödyttäviä suuntia. Aineiston perusteella työntekijän tehtävä asiakastapaamisten vuorovaikutustilanteissa on motivoida asiakasta sekä tukea hänen omaa elämänhallintaan-

sa. Myös asiakkaan auttaminen tarjoamalla ohjausta ja neuvontaa ilmeni aineistosta tärkeäksi asiakastapaamisilla.

*Myös oikein onnistunut tapaaminen on sellainen että kun tilanne on parantunut ja asiakas saanut oman elämänhallinnan taas kiinni.*

*Jos vielä pystyy jollain tavalla auttamaan (motivoimalla tai taloudellisesti) asiakasta niin tapaaminen on onnistunut. Myös sellainen tapaaminen on jolloin asiakas ymmärtää miksi en voi antaa rahaa hänelle tai jos onnistun motivoimaan asiakkaan hoitoon.*

Motivointi on myös sosiodynaamisessa ohjauksessa oleellista. ”Jos uskot, että et osaa, et osaa. Jos uskot että osaat, silloin osaat” (Peavy 2006: 26). Työntekijän tehtävä on vahvistaa ja tukea asiakkaan omia voimavaroja ja vahvuuksia ja auttaa eteenpäin elämässä kohti asiakkaan itse asettamia tavoitteita ja toiveita (Peavy 1999; 2006).

### 5.2.3 Mitkä tekijät haittaavat vuorovaikutuksen onnistumista

Vuorovaikutus asiakastapaamisilla voi epäonnistua lukuisista syistä. Aiemmin esitetyissä tuloksissa aineistoista ilmeni, että työntekijän toimintaa voivat haitata omat henkilökohtaiset tekijät, kuten vireystilat ja omat murheet sekä ammatilliset puutteet, kuten huono valmistautuminen tai vallan väärinkäyttö. Nämä vaikuttavat keskeisesti myös vuorovaikutustilanteeseen, sillä ne luovat pohjan työlle asiakastapaamisella.

Aineistosta ilmeni, että asiakastapaamisten vuorovaikutusta voi haitata asiakkaan haastava käyttäytyminen, kuten päihtyneenä tapaamiselle saapuminen. Myös asiakkaan negatiivinen asenne ja yhteistyöhaluttomuus, mitkä ilmenevät muun muassa epärealistisina odotuksina ja epäluulona sosiaalivirastoa kohtaan, voivat haitata vuorovaikutuksen onnistumista. Yhteistyöhaluttomuus voi näyttäytyä aineiston perusteella myös asiakkaan passiivisuutena asiakastapaamisilla.

*Asiakkaan oleminen päihtyneenä, myöhästytminen tai poisjäänti, provosoituminen, aggressiivisuus, ennakkoluulot 'sossua', yhteiskuntaa tai työntekijää kohtaan haittaavat asiakastapaamista. Lisäksi, jos asiakas ei suostu yhteistyöhön, ei puhu ei suostu aktivoiviin toimenpiteisiin (duuri yms) vaikeuttaa tilannetta.*

*Jos asiakastapaamiselle saapuu päihtyneenä tai on heti alkuun negatiivisella asenteella eikä ole halukas mihinkään muutoseskusteluun.*



Sosiodynaamisen ohjauksen vastaus haastavaan käytökseen on sen muistaminen, että ongelmat eivät sijaitse ihmisessä itsessään, vaan siinä sosiaalisessa kontekstissa, jossa ihminen elää. Ihminen itse ei ole ongelma, vaan pitää löytää selvyys siitä, että mistä ongelmat johtuvat ja mihin ne perustuvat. (Peavy 2006: 25.) Työntekijän on löydettävä ne tekijät, jotka ovat haastavan käyttäytymisen takana. Toki se voi olla vaikeaa sillä hetkellä, kun käytös on haastavaa, mutta työntekijän pitää säilyttää usko asiakkaaseen ja tuoda asia puheeksi toiste, kun asiakas on rauhoittunut ja valmis keskustelemaan tilanteestaan.

Asiakkaan ja työntekijän yhteisen kielen puute koettiin ongelmalliseksi vuorovaikutustilanteissa. Yhteisen kielen puute koettiin niin itse puhutun kielen ymmärtämiseen liittyvinä ongelmina maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa kuin yhteisen ymmärryksen puutteena, jolla tarkoitettiin ongelmia muun muassa yhteisten tavoitteiden asettamisessa.

*Se että ei "tavoita" asiakasta ei löydä yhteistä kieltä, johtuen asiakkaan vakavista ongelmista ja epätodellisista kuvitelmista miten häntä vain voidaan auttaa tai asiakkaan päihneiden käytöstä.*

*Yhteistä kieltä ei löydy ja tapaaminen ei johda mihinkään.*

Sosiodynaamisessa näkökulmassa monet ihmisten ongelmat ovat seurausta viestinnän epäonnistumisesta. Sosiodynaaminen ohjaus painottaa kielen merkitystä, sillä ihminen luo kielen avulla merkitysjärjestelmiä, jotka ohjaavat sitä, miten ihminen toimii. Ihminen käyttää näitä merkitysjärjestelmiä neuvotellessa muiden ihmisten kanssa, tulkitessaan ympäröivää maailmaa ja ohjatessaan omaa toimintaansa. (Peavy 2006: 25–26.)

Mikäli asiakastapaamisella kyse ei ole kirjaimellisesti yhteisen puhutun kielen puutteesta, voi työntekijä pyrkiä vuorovaikutustilanteissa saamaan avatuksi niitä merkitysjärjestelmiä, jotka asiakas on kielen avulla luonut oman toimintansa pohjaksi. Ymmärtämällä ja tulkitsemalla näitä merkitysjärjestelmiä voi työntekijä löytää yhteisen kielen asiakkaan kanssa. Kun työntekijä on löytänyt nämä asiakkaan merkitykset ja kokemukset, niitä voi käyttää työskentelyssä asiakkaan motivoinnin lähteinä (Peavy 2006: 26). Mikäli kyse on varsinaisen yhteisen kielen puuttumisesta, voi työntekijä ottaa avuksi tulkkipalvelut. Tulkkeja käyttäessä tulee kuitenkin muistaa se, että viesti välittyy tulkin kautta, jolloin kielen merkitysjärjestelmien tulkitseminen voi olla haastavaa.

Luottamuksen puute heijastuu aineiston perusteella negatiivisesti vuorovaikutustilanteisiin. Luottamuksen rakentamista vaikeuttavat kiire ja suuret asiakasmäärät, mitkä haittaavat luottamuksellisen yhteistyön rakentamista yksittäisten asiakkaiden kanssa.

*Kiire ja työn paine, ei ehdi kunnolla perehtyä asiakkaan tilanteeseen.*

*Kun asiakas ei luota työntekijään / ei usko saavansa apua*

Epäluottamuksen ilmapiirissä vuorovaikutuksesta tulee mustavalkoista ja ihmiset epäilevät ja syyttävät toisiaan herkästi. Yksi tekijä, joka voi lisätä epäluottamusta, on osapuolten turvautuminen niin sanottuun kohteliaaseen vuorovaikutukseen, jossa sanotaan ainoastaan ne asiat, jotka kuvitellaan toisen osapuolen haluavan kuulla. Silloin oikeat asiat jäävät sanomatta, eikä vuorovaikutus johda mihinkään. (Peavy 2006: 48.) Luottamuksen rakentaminen on siis tärkeää, jotta asiakastapaamiset voivat onnistua ja työ voi olla tavoitteellista ja rakentavaa.

### 5.3 Rakenteellisten tekijöiden vaikutus asiakastyöhön

Onnistuvan asiakastapaamisen pohjana on työntekijän oma henkilökohtainen arvo maailma ja ammatillinen pätevyys sekä hyvä vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä. Myös rakenteelliset tekijät vaikuttavat asiakastapaamisen onnistumiseen, sillä rakenteet tarjoavat lähtökohdat ja ulkoiset puitteet asiakastilanteen onnistumiselle tai epäonnistumiselle.

Jaottelin aineistosta saadut vastaukset rakenteellisten tekijöiden vaikutuksista kahteen osaan, jotka ovat miten rakenteet voivat tukea asiakastyön onnistumista ja miten rakenteelliset tekijät vaikuttavat haitallisesti asiakastyöhön. Rakenteellisesti työtä haittaavia tekijöitä oli runsaasti, mutta halusin löytää vastauksista myös positiivisia tekijöitä, jotka edesauttoivat toimintaa asiakastapaamisilla. Vastauksissa oli selvä konsensus kuitenkin siitä, että laadukkaan työn tekemistä haittaavat rakenteelliset tekijät. Käsitte- len ensin kuitenkin mitä positiivisia rakenteellisia elementtejä aineistosta ilmeni.

#### 5.3.1 Miten rakenteet voivat tukea asiakastyön onnistumista

Hyvä valmistautuminen nähtiin merkittäväksi ammatilliseksi tekijäksi, jolla työntekijä voi edistää asiakastapaamisen onnistumista. Hyvä valmistautuminen pohjautuu toimiviin

työvälineisiin, jotka tarjoavat mahdollisuuden työn laadukkaaseen tekemiseen. Aineistossa nostettiin esille erityisesti ATJ - asiakastietojärjestelmä osana valmistautumista asiakastapaamisille ja osana asiakastapaamisia. Käyttöjärjestelmän muistiinpanot, tilannearviokentät, toimeentulotukilaskelmat sekä aikaisemmat päätökset nähtiin aineistossa tärkeinä keinoina edistää asiakastapaamisten onnistumista.

*Käytän tapaamisessa usein hyväksi tilannearvionäytön otsakkeita ja niiden kautta pääsee hyvin etenemään asioissa. Lisäksi ihan toimeentulotukilaskelman läpikäyminen auttaa asiakasta havainnoimaan omaa taloudellista tilannetta.*

*Onnistumista edistää se, että lukee asiakkaan muistiinpanot huolella ennen tapaamista ja mahdollisesti keskustelelee esim. edellisen työntekijän kanssa.*

*Teen muistiinpanoja ja laitan hyväksi havaitut keinot muistiin seuraavaa kertaa varten.*

Aineistosta ilmeni myös asiakastapaamisen onnistumista mahdollistavana tekijänä työyhteisön ja kollegoiden tuki. Vaikka aikuissosiaalihjauksen asiakastyötä tehdään pääsääntöisesti yksilötyönä, aineistosta ilmeni, että muun työyhteisön tuki on tärkeää työssä. Työntekijän on tärkeää saada työyhteisöltä tarvittava apu oman työnsä tueksi, jotta oma työskentely voi pysyä laadukkaana.

*Konsultoin muita työntekijöitä tai esimiestä ennen tapaamista tai kesken tapaamisen.*

*Mahdollisesti jonkin tärkeän asian tarkistaminen ennen tapaamista, tai esim. johtavan tai työryhmän kanssa etukäteen keskustelu tilanteesta että tietää miten voidaan asiakkaan asioita alkaa hoitaa*

Työnantajan tarjoamat työtilat ja työvälineet voivat edistää asiakastyötä. Työtilan rauhallisuus, toimivat työvälineet sekä muut ulkoiset puitteet ilmenivät vastauksissa asiakastyön onnistumista mahdollistavina tekijöinä.

*Työtilan tulee olla riittävän häiriötön ja turvallinen; ei teräviä esineitä, ovi työntekijän puolella pöytää, toimivat työvälineet (ATJ yms)*

*Tarvittavat paperit tms voi tulostaa tai ottaa esille etukäteen ettei tapaamisai-  
kaa kulu siihen.*

Aineistosta ilmenee, että yksinkertaisilta tuntuvilla asioilla voidaan edistää asiakastilanteiden onnistumista. Työympäristö tarjoaa ne rakenteet ja puitteet, jotka joko edistävät tai haittaavat laadukasta työskentelyä. Myös asiakkaiden kohtaamisen kannalta työym-

päristö on suuressa roolissa, sillä ihminen tarkkailee ympäristöään ja tekee siitä johtopäätöksiä. Jos asiakas kokee olevansa turvallisessa ja toimivassa ympäristössä, on vuorovaikutuksellekin paremmat lähtökohdat.

### 5.3.2 Miten rakenteet voivat haitata asiakastyön onnistumista

Aineiston perusteella sosiaaliohjaajat kokevat suurta kiirettä työssään. Kiire näyttäytyy muun muassa ajan puutteena, liian suurena työmääränä sekä vaikeuksina tehdä työtään laadukkaasti. Työntekijöillä ei ole aineiston perusteella riittävästi aikaa valmistautua huolellisesti asiakastapaamisille ja tehdä työtään asiakaslähtöisesti. Sosiaaliohjaajat tekevät asiakastyön lisäksi toimeentulotukipäätöksiä ja lisääntyvät asiakasmäärät kasvattavat myös sitä osuutta työssä.

*Paras keino olisi antaa aikaa, ja se edellyttää priorisointia. Jos päätöksiä olisi tehtävänä vähemmän, olisi asiakkaille enemmän aikaa.*

*Aikaa ei ole riittävästi, asiakkaita paljon eikä seurannalle ole yksinkertaisesti aikaa.*

Sosiaaliohjaajien asiakasmäärät ovat suuret, mikä näkyy luonnollisesti suurena työmääränä. Asiakasmäärät ovat lisäksi jatkuvassa kasvussa, mikä ei ainakaan helpota sosiaaliohjaajien tilannetta. Aineistossa suuri asiakasmäärä ilmenee laadukasta työtä haittaavana tekijänä. Myös muiden työntekijöiden sairauspoissaolot ja siitä johtuva tuuraaminen kuormittavat aineiston perusteella työntekijöitä, sillä se lisää työtaakkaa entistään.

*Haittaavia tekijöitä viraston puolelta on liian suuret asiakasmäärät, osa asiakastapaamisista on vain pintaliittoa ja jatkuva kiire liian suuren työmäärän takia.*

*Organisaation osalta työn paljous, kollegojen poissaolo (tuuraus)*

Aikuissosiaaliohjauksessa on läpikäyty suuria organisaatiomuutoksia viime vuosien aikana ja muutokset näyttäytyvät vastauksissa asiakastyötä haittaavina tekijöinä. Aineiston perusteella muutokset asiakaskunnassa sekä muutokset organisaatorakenteissa haittaavat asiakastapaamisten onnistumista työssä.

*Helsingin kaupungilla on ollut useita organisaatiomuutoksia, jotka ovat aiheuttaneet sen, että oma asiakaskuntani on vaihtunut. Ennen olin nuorten tiimis-*

*sä ja tunsin, että osaan työni. Uudessa organisaatiossa asiakaskuntani on niin laaja, etten pysty hallitsemaan /osaamaan kaikkien ikäryhmien asioita.*

*Tiheään tapahtuvat organisaatiomuutokset haittaavat asiakastapaamista.*

Muutokset ovat aineiston perusteella myös lisänneet työn painetta ja samalla on tullut kokemusta arvostuksen puutteesta. Työntekijät voivat joutua kiireessä asettamaan asiakkaita eriarvoisiin asemiin, mikä vaikeuttaa laadukkaan asiakastyön tekemistä, ja tekee asiakkaiden näkökulmasta tasa-arvoisen työn tekemisen vaikeaksi.

*Kiire ja työn paine, ei ehdi kunnolla perehtyä asiakkaan tilanteeseen. Pitää priorisoida asiakkaiden välillä.*

*Lisäksi välillä on niin kiire, ettei ehdi paneutua asiakkaan tilanteeseen etukäteen tai ajatukset voivat olla jossakin muussa ehkäpä kiireellisemmässä asiakastapauksessa ja keskittyminen tapaamiseen ei ole täydellistä.*

*Suuri haitta kaikkiin asiakastapaamisiin on arvostuksen puute johdon tasolta*

Aineistosta ilmeni siis, että rakenteet eivät tällä hetkellä tue laadukasta asiakastyötä aikuissosiaalihjauksessa, sillä työtä haittaavat kiire, suuret asiakas- ja työmäärät sekä työn paine. Lisäksi jatkuvat organisaatiomuutokset vaikuttavat negatiivisesti työntekijöiden työntekoon ja asiakastyön onnistumiseen.

## **6 Hyvän asiakastyön teoreettinen malli**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia mistä onnistunut asiakastapaaminen aikuisosiaalihjauksessa koostuu ja mitkä tekijät vaikuttavat siihen. Yhteenvetona aineiston perusteella sain luotua kolmen elementin mallin, jossa otetaan huomioon työntekijän omaan toimintaan liittyvät tekijät, työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen liittyvät tekijät sekä rakenteelliset tekijät. Nämä kolme elementtiä ovat yhteydessä toisiinsa, kuten kuviossa 1 esitetään.



Kuvio 1. Onnistuvan asiakastapaamisen elementit

Mallin mukaisesti kaiken pohjana on työntekijän oma henkilökohtainen toiminta ja ammatillisuus, joiden pohjalle onnistunut asiakastyö rakentuu. Nämä työntekijän ominaisuudet mahdollistavat hyvän vuorovaikutuksen työntekijän ja asiakkaan välillä. Täydellisesti onnistuvan asiakastapaamisen mahdollistavat rakenteet, jotka edesauttavat laadukkaan asiakastyön mahdollisuuksia, mutta joita ilman voidaan hyvää asiakastyötä kuitenkin tehdä, kun muut elementit ovat kunnossa.

## 6.1 Hyvän asiakastyön kolmen elementin malli

Tässä opinnäytetyössä rakennettua mallia voidaan pitää pohjana asiakastyön onnistumiselle niin aikuissosiaalihjauksessa kuin myös muussa sosiaalialan työssä. Avaan osa-alueita enemmän seuraavaksi.

### 1) Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja ammatillinen pätevyys

Välillä voi olla vaikeaa luokitella, mitkä ominaisuudet ovat työntekijän henkilökohtaisia luonteenpiirteitä ja mitkä ovat opittua ammatillisuutta. Tätä teoreettista mallia rakenta-

essa lähdén kuitenkin siitä lähtökohdasta, että asenteelliset ominaisuudet, kuten kunnioitus, herkkyys ja kyky kuunnella lähtevät henkilöstä itsestään ja niitä ei siten voi luokitella puhtaasti opituksi ammatillisuudeksi.

Henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat jo niihin lähtökohtiin, jotka ohjaavat asiakastapaamisia. Työntekijän oma persoona, arvot ja normit vaikuttavat tilanteeseen ja siksi nämä luonteenpiirteet tekevät hyvän työntekijän. Henkilökohtaiset ominaisuudet, jotka ovat oleellisia asiakastyössä aikuissosiaalihjauksessa, ovat kunnioitus, kyky kuunnella asiakasta, empaattisuus, aitous ja herkkyys asiakkaan asialle. Ne luovat pohjan myös ammatillisen identiteetin kasvulle ja kehitykselle. Työntekijän persoonaa ei voi väheksyä asiakastyössä, sillä asiakastapaamisilla asiakas ja työntekijä ovat lopulta vain kaksi ihmistä, jotka kohtaavat ennalta sovitussa tilanteessa. Sosiaalialan työntekijä on työnsä puolesta sellaisessa asemassa oleva henkilö, jolla tulee olla valmiudet ja ominaisuudet työskennellä erilaisten ihmisten kanssa kohtaamalla heidät aidosti ja rehellisesti asiakkaan tilanteesta huolimatta. Se vaatii ennakoasenteiden hylkäämistä ja kykyä vuorovaikutukseen kaikkien ihmisten kanssa, sekä se edellyttää uskoa ihmisen muutosmahdollisuuksiin.

Työntekijän ammatillinen pätevyys vaikuttaa asiakastyön onnistumiseen. Tällä tarkoitetaan sitä henkilökohtaista pätevyyttä, jonka työ vaatii ja jota vaaditaan hyvältä työntekijältä. Hyvä valmistautuminen asiakastilanteeseen on keskeinen ammatillisen pätevyyden merkki, mikä nousee aikuissosiaalihjauksessa merkittävään rooliin. Myös asiakastilanteessa ajan antaminen asiakkaalle, eli asiakastilanteen rytmittäminen ja ohjaaminen, sekä riittävä tietotaito ovat keskeisiä ammatillisia tekijöitä, jotka edesauttavat asiakastyön onnistumista. Työntekijän pitää keskittyä asiakkaan asiaan, eikä antaa muun työn kiireen vaikuttaa asiakastilanteisiin. Työntekijän on oltava valmis oppimaan ja kehittymään jatkuvasti työntekijänä, ja se vaatii avointa mieltä sekä kykyä reflektoida omaa toimintaansa.

Asiakastyö perustuu vuorovaikutukseen, joten työntekijällä on oltava luonnollisesti hyvät vuorovaikutustaidot. Työntekijällä on oltava valmiudet ammatilliseen vuorovaikutukseen sekä oltava kyky kohdata asiakas ihmisenä ja osoittaa kunnioitusta häntä kohtaan. Asiakkaan kanssa pitää pystyä löytämään yhteinen kieli mahdollisista haasteista huolimatta ja se on työntekijän vastuulla asiakastilanteissa.

Työntekijän ammatillisen pätevyyden kulmakivi on asiakaslähtöisyys. Se näkyy työntekijän uskona asiakkaaseen ja kykynä tehdä työtä asiakkaan omista lähtökohdista, eikä perustaa työtä työntekijän omiin toiveisiin ja tavoitteisiin. Asiakaslähtöinen työote nähdään eettisesti korkealaatuisena sosiaalialan työnä.

Työntekijän oma toiminta, niin oman persoonansa mukainen käytös kuin ammatillinen pätevyys, ovat siis ohittamattomia tekijöitä sosiaalialan työssä. Työntekijältä vaaditaan työn edellyttämää luonnetta ja kunnioittavaa suhtautumista ihmisiin, sekä koulutusta ja työkokemusta, jotka kehittävät ja vahvistavat ammatillista pätevyyttä.

## 2) Hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä

Jotta hyvä vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä voi toteutua, se edellyttää työntekijän henkilökohtaista asennoitumista asiakastilanteeseen sekä ammatillista pätevyyttä hoitaa työ hyvin. Hyvän vuorovaikutuksen taustalla on vuorovaikutustilanteessa olevien osapuolten välinen kunnioitus, luottamus, yhteisymmärrys ja avoimuus. Työntekijän vastuulla on luoda hyvä ilmapiiri vuorovaikutustilanteeseen ja olla aidosti kiinnostunut asiakkaan asioista.

Hyvä vuorovaikutus aikuissosiaalihjauksessa on tuloksellista, tavoitteellista ja suunnitelmallista, sillä vuorovaikutuksen avulla saadaan asiat selvitettyä sekä selvyys siitä, mitä tapahtuu seuraavaksi. Tärkeintä on, että asiakas kokee tulleeensa nähdyksi ja kuuluksi vuorovaikutustilanteessa ja saa esitettyä asiansa rauhassa. Myös asiakkaan motivointi ja elämänhallinnan tukeminen ohjauksen ja neuvonnan keinoin on tärkeää aikuissosiaalihjauksen vuorovaikutustilanteessa.

Vuorovaikutuksen moninaiset merkitykset korostavat ohjaustilanteiden kokonaisvaltaista luonnetta. Vuorovaikutuksella pyritään moneen asiaan, niin konkreettisiin toimenpiteisiin kuin asiakkaan henkisen hyvinvoinnin lisäämiseen. Työntekijän pitää pystyä rakentamaan luottamuksellinen suhde asiakkaaseen, jotta työskentely voi olla suunnitelmallista ja yhteisymmärrys asioista voi löytyä. Mikäli luottamusta ei synny, asiakas ei luota työntekijän kykyihin auttaa häntä asioissaan.

Onnistuneet vuorovaikutustilanteet tukevat myös työntekijän ammatillisen pätevyyden kasvua ja kehitystä, joten se voi myös vaikuttaa positiivisesti työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Työntekijä saa onnistumisten kautta itseluottamusta ja tietoa siitä,



millä keinoin vuorovaikutustilanteiden onnistumista voi edistää. Tämä tietotaito on työntekijän käytössä jatkossa, kunhan työntekijä osaa reflektoida omaa toimintaansa ja kehittää itseään ammatillisesti sen mukaisesti.

### 3) Rakenteelliset tekijät

Onnistuvan asiakastapaamisen kolmas ulottuvuus on rakenteelliset tekijät. Se eroaa kuitenkin kahdesta muusta ulottuvuudesta siinä, että sen suhde niihin ei ole pääsääntöisesti kaksisuuntainen. Vaikka työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja ammatillinen pätevyys sekä vuorovaikutustilanteet olisivat hyviä, eivät ne silti suoraan vaikuta rakenteisiin. Ainoa osa-alue rakenteista, joihin työntekijä voi vaikuttaa, on työyhteisön yhteistoiminta ja vuorovaikutus. Rakenteet vaikuttavat kaikkeen asiakastyöhön, mutta työntekijällä on vain vähän vaikutusvaltaa työtä tukeviin tai haittaaviin rakenteisiin. Työntekijä voi toki omatoimisesti olla mukana kehittämistoiminnassa, joka voi pidemmällä aikavälillä kehittää tehtävää työtä.

Rakenteet eivät kuitenkaan estä sitä, etteivät asiakastapaamiset voisi olla onnistuneita, mutta ne haittaavat pitkällä tähtäimellä laadukasta työskentelyä. Rakenteelliset tekijät voivat olla turhauttavia ja epämotivoivia tai vaihtoehtoisesti motivoida ja kannustaa työntekijöitä laadukkaaseen työhön. Rakenteelliset tekijät voivat vaikuttaa työntekijöiden suureen vaihtuvuuteen, sillä mikäli rakenteet eivät tue laadukasta työntekoa, on vaikeaa löytää päteviä ja sitoutuneita työntekijöitä.

Organisaation asettaman toimintaympäristön näkökulmasta rakenteellisesti onnistunut asiakastapaamista voidaan tukea kiireettömällä toimintaympäristöllä sekä sopivilla asiakas- ja työmäärillä. Kun työntekijällä on sopivasti aikaa paneutua asiakkaidensa asioihin, se tukee hyvää valmistautumista asiakastilanteisiin sekä asiakkaiden tilanteen seurantaa. Se luo myös työntekijälle arvostuksen tunteen, sillä työn paine ei ole liian suuri ja työtaakka ei kaadu harteille.

Fyysistä työskentely-ympäristöä tarkastellessa rakenteellisesti tärkeää ovat työtilat ja työvälineet, jotka mahdollistavat työskentelyn nopeasti ja asianmukaisesti. Toimivat työvälineet ja rauhallinen työympäristö lisäävät työntekijän viihtyisyyttä ja myös omalta osalta vahvistavat arvostuksen tunnetta työntekijää kohtaan. Myös asiakastilanteen näkökulmasta työtilat ovat merkittävät, sillä asiakas kohtaa työntekijän pääsääntöisesti näissä tiloissa ja tilat itsessään voivat viestittää paljon asiakkaalle. Mikäli laitteet eivät

toimi ja työtilat ovat huonossa kunnossa, asiakkaan mielikuva voi muodostua helposti kielteiseksi virastoa kohtaan.

Merkittävässä roolissa ovat myös työyhteisö ja kollegoiden tuki, ja ne kuuluvat työyhteisön rakenteellisiin tekijöihin. Asiakastyötä voidaan tukea tiimipalavereilla, jossa keskustellaan eri asiakkaiden tilanteista sekä haetaan apua kollegoilta haastaviin tilanteisiin. Yhdessä keskustelemalla ja jakamalla tietotaitoa voidaan saavuttaa parannusta päivittäiseen asiakastyöhön.

Työntekijä itse voi vaikuttaa omaan ammatilliseen pätevyyteensä ja vuorovaikutustilanteeseen asiakkaiden kanssa, mutta esimiesten ja ylemmän johdon tehtävä on tarjota rakenteelliset puitteet, jotka tukevat laadukasta sosiaalialan asiakastyötä. Vastuu sosiaalialan työn onnistumisesta on niin yksilöillä (työntekijöillä) kuin rakenteilla (suuntavivat, jotka ohjaavat työtä sekä resurssit, jotka mahdollistavat laadukkaan työskentelyn).

## 6.2 Hyvän asiakastyön pääteesit

Opinnäytetyön empiirinen aineisto tukee monelta osin sosiodynaamisen ohjauksen ihanteita (Peavy 1999; 2006). Olen jalostanut aineistoa ja teoreettista mallia eteenpäin ja luonut teesit, jonka pohjalta onnistunutta asiakastyötä voidaan tehdä sosiaalialan kontekstissa. Vaikka teesit pohjautuvat aikuissosiaali-ohjauksesta saatuun aineistoon, ne voidaan helposti nähdä soveltuvan moneen muuhunkin sosiaalialan työhön.

Nämä teesit pohjautuvat onnistuvan asiakastapaamisen kolmeen osa-alueeseen ja niihin on lisätty sosiodynaamisen ohjauksen teoreettista kehystä. Aineiston ja teorian pohjalta olen rakentanut viisi teesiä, jotka edesauttavat onnistunutta asiakastyötä.

- 1) Työntekijän asiakaslähtöinen asennoituminen työhön mahdollistaa kunnioituksen ja luottamuksen rakentumisen asiakkaan ja työntekijän välillä. Työntekijän tulee kohdata asiakas rehellisesti ja avoimesti, mutta muistaa roolinsa auttajana ja asiakastilanteen rytmittäjänä.

Ensimmäinen teesi painottaa työntekijän vastuullisuutta asiakastilanteissa, sillä sosiaalialan työntekijä on auttajan roolissa työssään. Työntekijän vastuuna on ohjata asiakastilannetta ja ottaa vastuuta tapaamisen etenemisestä, mutta ei oman mielensä mukaan, vaan yhdessä rakennetun vuorovaikutuksen pohjalta. Sosiaalihuollon asiakkaan tulee

luottaa työntekijään ja luottaa siihen, että asiakastapaamisella saavutetaan asiakkaan elämäntilannetta edistäviä asioita. Työntekijän tehtävä on siis rytmittää asiakastilannetta, jotta vuorovaikutustilanteessa esiin nousevat keskeiset asiat otetaan käsittelyyn. Asiakastilanteen rytmittäminen tarkoittaa samalla myös ajan antamista asiakkaalle tapaamisilla tuoda omat ajatuksensa aidosti ja avoimesti esiin.

Sosiodynaamisen ohjauksen hengessä työntekijän tehtävä asiakastilanteissa on olla vuorovaikutuksen asiantuntija, kun taas asiakas on oman elämänsä tiedon asiantuntija (Peavy 2006: 56). Työntekijä pyrkii vuorovaikutuksessa tukemaan asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia, mitkä löytyvät asiakkaasta itsestään ja mitkä asiakas oppii tunnistamaan itsessään. Keskittyminen työskentelyssä ei pohjaudu siihen, mitä ei pystytä tekemään, vaan siihen, mikä on mahdollista ja toteutettavissa (Peavy 2006: 27). Työntekijä ei saa piiloutua asemansa taakse, vaan auktoriteetin tulee syntyä tiedon ja osaamisen perusteella (Peavy 2006: 36).

Aineistossa ilmeni läpileikkaavana teemana asiakaslähtöisyys, jonka on oltava työskentelyn pohjana. Kun työntekijä omaksuu asiakaslähtöisen lähestymistavan työhön, on kunnioituksen ja luottamuksen rakentuminen mahdollista työntekijän ja asiakkaan välillä. Luottamus on keskeistä, jotta asiakas sitoutuu tavoitteelliseen ja muutokseen tähtäävään työhön, jolla on aitoa vaikutusta asiakkaan elämäntilanteeseen.

2) Työntekijän tehtävä ei ole sopeuttaa ja alistaa, vaan nähdä ja kuulla asiakas ja rakentaa tietoa yhdessä. Työntekijän tulee löytää yhteinen kieli asiakkaan kanssa.

Aineistossa painotettiin sen tärkeyttä, että asiakas kokee tulleeensa nähdyksi ja kuulluksi. Sosiodynaaminen ohjaus painottaa tiedon rakentamista yhdessä, jolloin asiakasta ei sopeuteta tai alisteta millekään, vaan yhdessä rakennetaan ratkaisumalleja asioiden ratkaisemiseksi (Peavy 1999; 2006). Kun työntekijä kykenee luomaan asiakkaalle tunteen nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta, syntyvät myös edellytykset sille, että asiakas pystyy tuomaan oman asiansa aidosti esille ja vuorovaikutus voi olla rakentavaa ja tuoksellista.

Tiedon rakentaminen yhdessä on keskeistä, sillä silloin vuorovaikutus on aidosti kaksisuuntaista, eikä vuorovaikutusta ohjaa työntekijän omat tavoitteet ja uskomukset siitä, mikä on asiakkaan tilanteessa parasta, eikä toisaalta myöskään asiakkaan yksipuoli-

sesti itse määrittelemät tavoitteet ohjaa työskentelyä. Työntekijän tulee tuoda ammattilaisen panoksensa vuorovaikutukseen, eikä hän voi vain ulkoistaa vastuuta ja antaa asiakkaalle valtaa ohjata työskentelyä. Työntekijän tulee tiedostaa roolinsa ammattilaisena ja auttajana sekä toimia sen mukaisesti. Asiakaslähtöisyys on asiakkaan äänen kuulemista, mutta ammattilaisen rooliin kuuluu vastuu siitä, että työ ohjaa asiakasta toivottuun suuntaan elämässä. Tiedon rakentamisessa yhdessä molemmat osapuolet ovat siis merkittävässä roolissa ja tasavertaisia vuorovaikutuksessa, mutta vain työtä tekevällä ammattilaisella on pätevyys ohjata työskentelyä kohti niitä toivottuja suuntia, jotka vuorovaikutuksessa on yhdessä rakennettu. Tässä tapauksessa työskentelyllä ei tarkoiteta sitä, että vain työntekijällä olisi pätevyys päättää mitä tavoitteita asiakas lähtee tavoittelemaan, vaan sitä työskentelyä, joka tapahtuu vuorovaikutustilanteissa, ja jossa työntekijä rooli on auttaja ja asiakkaan rooli on autettava.

Työntekijän on myös löydettävä yhteinen kieli asiakkaan kanssa, mikä tarkoittaa kielen merkityksen pohtimista ja ihmisten kielen avulla luomien merkitysjärjestelmien ymmärtämistä. Ihminen luo itselleen kielen avulla merkitysjärjestelmiä, joiden avulla pyrkii hahmottamaan ympäröivää todellisuutta, ohjaamaan omaa toimintaansa ja neuvottelemaan muiden ihmisten kanssa (Peavy 2006: 26.) Jos työntekijä ei ymmärrä käytettävän kielen kontekstisidonnaisuutta asiakkaan elämään todellisuuteen, ei vuorovaikutus voi onnistua tavoilla, joissa asiakas vahvistuisi, motivoituisi ja saisi keinoja edetä kohti toivomiansa tulevaisuuden tavoitteita.

3) Asiakastyön tulee olla tavoitteellista ja suunnitelmallista, mutta tavoitteet tulee asettaa yhdessä asiakkaan kanssa ja niiden tulee syntyä asiakkaan omista lähtökohdista. Tavoitteiden tulee olla realistisia suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen ja asiakkaan tulee arvostaa niitä. Työntekijän tulee tukea asiakkaan muutostyötä.

Sosiodynaaminen ohjaus painottaa sitä, että työntekijän tulee osallistaa asiakasta ja tukea hänen itseohjautuvuuttaan. Asiakkaan tulee siis arvostaa yhdessä asetettuja tavoitteita ja ne tulee asettaa asiakkaan omista lähtökohdista käsin. (Peavy 2006: 25.) Aineistosta ilmeni, että työn tulisi olla tavoitteellista ja suunnitelmallista asiakastilanteissa. Sosiaalialan työ on luonteeltaan asiakkaiden elämäntilanteeseen vaikuttavaa muutostyötä, jolloin tavoitteet ja suunnitelmat ovat keskeisessä roolissa muutoksen suunta-  
viivoina ja mahdollistajina.

Tiedon rakentaminen yhdessä edistää tavoitteiden asettamista yhteisymmärryksessä, ja tavoitteiden pitää olla realistisia ja konkreettisia. Tavoitteet tulee asettaa siihen kontekstiin, jossa ihminen elää, jotta asiakas voi kokea pystyvänsä toteuttamaan ne sekä pystyy sitoutumaan niihin ja arvostamaan niitä. Jos tavoitteet asetetaan työntekijän omista lähtökohdista käsin, ei asiakas voi sitoutua niihin, sillä ne eivät ole realistisia suhteessa siihen kontekstiin, jossa asiakas elää. Työntekijän tulee pystyä asettumaan asiakkaan asemaan tavoitteista keskustellessa, jotta hän ymmärtää mikä on realistista asiakkaan sen hetkisessä elämäntilanteessa.

Aito yhteisymmärrys edellyttää luottamusta ja kunnioitusta sekä työntekijän pätevyyttä nähdä milloin asiakas on valmis sitoutumaan tavoitteisiin ja milloin hän vain myötäilee päästäkseen tilanteesta pois. Sosiodynaaminen ohjaus ja sosiaalialan työ luonteeltaan on muutostyötä, joten työntekijän pitää tukea muutoksen mahdollistumista asiakkaan elämässä ja kannustaa kohti uusia tavoitteita (Peavy 1999; 2006). Työntekijän tulee myös tukea muutostyötä, ei olla vain mukana asettamassa tavoitteita. Työntekijän tulee kantaa huolta siitä, että asiakas saa tarvittavaa tukea ja ohjausta muutoksen tavoittelussa.

- 4) Onnistunut asiakastapaaminen edellyttää työntekijältä kokonaisvaltaisuutta. Asiakas tulee ymmärtää niistä lähtökohdista, joista hän tulee, ja nähdä se konteksti, jossa asiakas elää elämäänsä. Työntekijän tulee tiedostaa myös omat arvonsa ja norminsa, mitkä ohjaavat hänen omaa työtänsä.

Sosiodynaaminen ohjaus painottaa kokonaisvaltaisuutta (Peavy 1999; 2006), sillä ihminen elää elämäänsä kokonaisvaltaisesti, eikä lokeroi elämän eri palasia erilleen. Työntekijän tulee kohdata kokonainen ihminen, ei vain se osa ihmisestä, joka kärsii tällä hetkellä esimerkiksi taloudellisista ongelmista. Ihmisen koko elämä, koko sosiaalinen konteksti jossa hän elää, liittyy hänen nykytilanteeseensa (Peavy 2006: 6). Tämä ei tarkoita, että sosiaaliohjaus olisi luonteeltaan terapiaa tai asiakastyön tavoitteena olisi saada ihmiseltä kaikki tieto hänestä itsestään ja hänen tilanteestaan, mutta tavoitteita asettaessa ja työtä suunniteltaessa tulee kyetä ymmärtämään ihmisen kokonaisvaltaisuus ja ohjaustilanteen kokonaisvaltainen luonne.

Aineistosta ilmeni työntekijän tärkeänä ominaisuutena empaattisuus, joka näkyy vahvasti tässä yhteydessä, sillä työntekijän pitää kyetä asettumaan asiakkaan asemaan ja ymmärtää se todellisuus, jossa hän elää elämäänsä. Työntekijän pitää myös tiedostaa

työskentelyssään omat arvonsa ja norminsa, mitkä ohjaavat tietoisesti ja tiedostamattomasti työskentelyä. Työtä ei voi tehdä liukuhihnalla, vaan kuten aineistosta ilmeni, jokainen ihminen on ainutlaatuinen ja pitää kohdata yksilöllisesti.

Vaikka työtä ohjaavat laki ja säännöt, voi silti asiakkaalle luoda tunteen siitä, että työskentely on yhteistoiminnallista yksinkertaisesti asiakaslähtöisellä asennoitumisella, kunnioituksella ja asiakkaan huomioimisella. Asiakkaalle on hyvä tuoda selvästi esille, mikäli työtä ohjaavat lainsäädännölliset asiat ja säännöt, jotka eivät joustu ja sitä myöten pitää huolen siitä, ettei asiakkaalle synny vääriä mielikuvia eikä hän harhaannu luulemaan asioita, mitkä eivät ole mahdollisia. Asiakkaan tulee tietää, mikä on mahdollista sekä mikä on mahdotonta, ja vaikeista asioista sekä ongelmista on puhuttava avoimesti.

5) Onnistunut asiakastapaaminen on ajan, tilan ja mahdollisuuksien antamista vuorovaikutuksen kaikille osapuolille.

Tässä yhdistyy aineistossa merkittäväksi koetut teemat sekä sosiodynaamisen ohjauksen perusajatus (Peavy 1999; 2006). Työntekijän tulee kyetä antamaan aikaa asiakkaalle. Tämä ilmenee niin konkreettisesti asiakastapaamisista varattaessa kuin vuorovaikutustilanteissa kykynä kuunnella rauhassa asiakasta. Tämä vaatii rakenteilta tukea, sillä se edellyttää kiireetöntä ympäristöä sekä mahdollisuutta paneutua kunnolla asiakkaan tilanteeseen.

Asiakkaalle on annettava myös tilaa, niin fyysisesti kuin henkisesti. Tilajärjestelyillä voidaan lisätä rauhallisuutta ja viihtyisyyttä sekä luoda turvallinen ja haluttu olo asiakkaalle. Asiakkaalla tulee olla tunne siitä, että hänellä on tilaa olla läsnä, eikä hän vain häiritse työntekijän muuta työtä. Asiakkaalle tulee antaa tilaa myös henkisesti, mikä näkyy siinä, ettei työntekijä ota liian vahvaa auktoriteettia, vaan antaa tilaa asiakkaalle löytää oma roolinsa asiakastilanteessa. Se tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden tuoda itseään esille ja mahdollisuuden päästä asioissaan eteenpäin, kun hän kokee, että työskentely on aidosti yhteistoimintaa. Hyvän asiakastapaamisen pohjana on se, että työntekijä tiedostaa vastuunsa ja roolinsa tilanteessa ja toimii parhaansa mukaan.

Kun vuorovaikutuksen molemmat osapuolet kokevat, että heillä on aikaa, tilaa ja mahdollisuuksia asiakastilanteessa, se luo pohjan myös luottamukselle ja aidolle vuorovaikutukselle. Työntekijän tehtävä on estää sellaisen vuorovaikutustilanteen syntyminen,

jossa toinen osapuoli on hallitsevassa roolissa, ja pyrkiä luomaan olosuhteet ja toimintaympäristö, missä aito yhteistoiminta mahdollistuu.

## 7 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyyden kannalta oli hyvä pohtia jo etukäteen työhön liittyviä ongelmakohtia. Opinnäytetyön aineiston keräämistä varten saatiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolta tutkimuslupa, joten työ toteutettiin sääntöjen mukaisesti ja eettisesti oikein alusta lähtien.

Opinnäytetyön aineisto käsiteltiin luottamuksellisesti ja tuloksia tarkasteltiin neutraalista lähtökohdasta. Aineistosta ilmenneet positiiviset ja negatiiviset asiat liittyen työhön käsiteltiin neutraalisti ja asianmukaisesti. Aineistosta ilmeni runsaasti sosiaaliohjaajien työtä haittaavia tekijöitä, mikä aiheutti eettistä pohdintaa, sillä opinnäytetyö päättyy julkiseen levitykseen ja asiakkaiden saataville. Lisäksi rakenteellinen kritiikki, joka kohdistui organisaatioon, teki tutkimusaineistosta haastavan käsitellä. Opinnäytetyö toteutettiin kuitenkin täysin neutraalista lähtökohdasta, joten kaikki aineisto käsiteltiin ja ongelmakohdat tuotiin esille asianmukaisesti.

Olisi ollut eettisesti väärin jättää aineistossa toistuvasti esiintyvää kritiikkiä käsittelemättä tai väheksyä sitä. Yksi sosiaalityön tavoitteista on asettaa kyseenalaiseksi yhteiskunnassa olevat esteet, eriarvoisuudet ja epäoikeudenmukaisuudet. Se tekee sosiaalityöstä luonteeltaan yhteiskunnallisia epäkohtia kritisovaa ja rakenteisiin vaikuttavaa toimintaa. (Raunio 2004: 76.)

Tässä opinnäytetyössä päätettiin lähettää aineiston keräämistä varten verkkokysely kahteen toimipisteeseen, jotka olivat Myllypuro ja Haaga. Jokaisen palvelupisteen palveluma alue on erilainen ja voi olla, että eri alueilla työhön on erilainen asennoituminen. Tähän kyselyyn vastanneet sosiaaliohjaajat edustavat vähemmistöä koko kaupungin aikuissosiaaliohjausta tekevistä sosiaaliohjaajista, mikä on huomioitava tuloksia luottaessa. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivät tutkimustulokset olisi luotettavia, vaan sitä, että ne edustavat valittujen toimipisteiden sosiaaliohjaajien näkemyksiä työstä. Tässä opinnäytetyössä päätettiin tarkoituksellisesti rajata kysely kahteen alueeltaan erilaiseen palvelupisteeseen, joista saatiin kattava aineisto opinnäytetyön tueksi. Myllypurosta ja Haagasta saadut tulokset olivat kuitenkin alueellisista eroista huolimatta hyvin yhtenäiset, eikä suuria eroja asennoitumisessa työhön näyttäytynyt vastauksissa. Kyselyn

tulokset voidaan katsoa olla yleistettävissä jossain määrin myös muuhun aikuissosiaalihajaukseen Helsingissä.

Aikuissosiaalihajauksessa työskentelevät sosiaalihajaajat ovat läpikäyneet kaksi suurta organisaatiomuutosta vuosina 2012 ja 2013. Työntekijät ovat eläneet siis suuressa murrosvaiheessa, joka näkyy väistämättä vastauksissa. Eskola ja Suoranta (2003: 16) toteavat, että laadullisen tutkimuksen tutkimustulokset eivät ole ajattomia ja paikattomia, vaan tulokset ovat historiallisesti muuttuvia ja paikallisia. Organisaatiomuutokset siis vaikuttavat aineistoon selvästi, mutta juuri organisaatiomuutosten aiheuttamat muutokset sosiaalihajaajan työnkuvassa antavat oikeutuksen tämän opinnäytetyön tarpeellisuudelle.

Sosiaalialan toiminta on eettistä tai epäeettistä sen mukaan, vastaako toiminta annettuja sääntöjä, eli sosiaalihajauksen kohdalla tehtävänkuvaa ja ohjaavaa lainsäädäntöä. Eettisten periaatteiden arvioiminen ja hyödyntäminen onkin tärkeää sosiaalialan kaltaisessa työssä, joka edellyttää vaativaa ongelmanratkaisua. (Raunio 2004: 78–79.) On siis eettisesti oikein tarkastella, vastaako toiminta sosiaalialan lähtökohtia ja asiakaslähtöisen työn edellytyksiä. Sosiaalityö edellyttää lisäksi ammattilaisilta kykyä jatkuvasti kyseenalaistaa omaa toimintaa ja oppia kokemuksista (Raunio 2004: 124).

Oli tärkeää pohtia etukäteen sitä lähestymistapaa, jonka opinnäytetyö ottaa. Tässä opinnäytetyössä kysyttiin sosiaalihajaajien, eli työntekijöiden, mielipidettä siitä, millainen on onnistunut asiakaskohtaaminen. Asiakkaiden mielipide jäi tällöin huomioimatta. Lisäksi voi olla tulkintaeroja siitä, onko työskentely onnistunut, kun asiaa tarkastellaan työntekijän tai asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaalla voi olla tunne riittämättömyydestä joissain tilanteissa, mutta on myös mahdollista että työntekijälle jää tunne riittämättömyydestä, vaikka asiakas olisi tyytyväinen. Se jättää tilaa jatkotutkimukselle, jossa tutkitaan asiakkaiden näkökulmasta mistä onnistunut asiakastapaaminen koostuu aikuissosiaalihajauksessa.

Yksi sosiaalialan työn pulma onkin se, ettei kaikilla vuorovaikutuksen osapuolilla, erityisesti asiakkailla, ole edellytyksiä tai mahdollisuuksia aina osallistua keskusteluun tasavertaisesti. Siksi on tärkeää, että työntekijät sitoutuvat työn eettisiin ohjeisiin. (Raunio 2004: 96.) Tämä työ pyrkiikin vahvistamaan työntekijöiden toimintaa tukemalla asiakaslähtöistä, asiakkaita tukevaa työskentelyä.



Oli hyvä miettiä myös sitä, onko tutkimusongelman asettelu tarkoituksenmukainen. Onko asiakastapaamisten onnistuminen asiakkaiden edun mukaisesti oleellinen huomioitava ja tutkittava asia, sekä tuleeko se nostaa juuri opinnäytetyön aiheeksi. Sosiaalialan työssä asiakkaista ei tule tehdä hyvää tarkoittavan eettisen toiminnan kohteita, vaan asiakkailla on itsellään oltava valta vaikuttaa aktiivisina toimijoina siihen, miten heidän asioitaan käsitellään ohjaustilanteissa (Raunio 2004: 98). Tähän onnistunut asiakastapaaminen sosiaalialan työssä pitäisi pyrkiä ja tätä tämän opinnäytetyön avulla pyritään vahvistamaan.

Hyvä kysymys opinnäytetyötä aloittaessa oli se, onko sosiodynaamisen ohjauksen teoria perusteltua ja eettisesti kestävää toimintaa sosiaalialan näkökulmasta. Sosiodynaamisen ohjauksen ajattelutapa ja kaikki menetelmät eivät ole välttämättä suoraan siirrettävissä sosiaalialan arkipäivän työhön, mutta se tarjoaa laajemman viitekehyksen, jonka kautta voi tarkastella tehtävää työtä. Sosiodynaaminen ohjaus on suunniteltu sopimaan laajasti sovellettavaksi erilaisilla auttamistyön ammattilaisille, kuten ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät psykologit, sosiaalityöntekijät, lapsi- ja nuorisotyöntekijät ja sovittelijat (Peavy 2006: 10). Sen sovellettavuus teki siitä hyvän teoreettisen viitekehyksen tähän kontekstiin.

Eettistä harkintaa tarvittiin myös aineiston keräämisen toteuttamisessa, jotta työntekijät kokivat luottamuksellisen ilmapiirin vastata rehellisesti kysymyksiin. Eniten hyötyä opinnäytetyöstä on, kun pystyin luomaan luottamuksellisen ympäristön, missä on helppo kertoa niin onnistumisiin kuin vaikeuksiin liittyvistä asioista. Anonyymi kyselylomake tarjosi mahdollisuuden kertoa avoimesti asioista. Aineistoa esiteltäessä tulosten yhteydessä vastaajia ei haluttu yksilöidä, jotta anonymiteetti säilyisi varmasti, eikä vastaajia voisi mitenkään tunnistaa vertaamalla saman vastaajan eri vastauksia.

Opinnäytetyön aineiston kerääminen sujui hyvin ja saatua aineistoa voi pitää luotettavana. Aineisto kerättiin verkkolomakkeella eikä raportoituja ongelmia tullut lainkaan. Vastaukset antoivat hyvää ja luotettavaa tietoa asiakastyöstä aikuissosiaalihjauksessa eikä vastauksista ilmennyt mitään elementtejä, jonka perusteella olisi syytä epäillä, että vastauksia olisivat antaneet muut kuin työtä tekevät sosiaalihjaajat.

Kaikilla kyselyyn vastanneista oli korkeakoulutason tutkinto, tosin yhdestä vastauksesta jäi tutkinnon taso epäselväksi. Kyselyyn osallistuneiden työkokemus vaihteli nollasta kymmeneen vuoteen aikuissosiaalihjauksessa. Vastaajien keskimääräinen työko-

mus oli 4,5 vuotta aikuissosiaalihjauksen työtä, joten vastanneista suurimmalla osalla oli työkokemusta jo merkittävästi työstä. Kyselyyn liittyneiden tunnistetietojen perusteella pyrittiin varmistamaan aineiston luotettavuus.

Opinnäytetyön johtopäätökset on tehty luvussa neljä esitetyn aineiston analyysin mukaisesti. Opinnäytetyön luotettavuutta lisää se, että aineiston analyysin prosessi on esitelty yksityiskohtaisesti ja se on toistettavissa. Opinnäytetyön aineisto hävitettiin asianmukaisesti eikä vastauksia nähnyt kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijä.

## 8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön alkuperäinen tarkoitus oli tutkia, miten asiakkaiden voimavaroja tuetaan aikuissosiaalihjauksessa. Huomasin kuitenkin pian, että oli kiinnostavampaa lähteä tutkimaan asiakastilanteita kokonaisvaltaisesti, sillä sosiodynaaminen ohjaus teoriana pohjautuu kokonaisvaltaisuuteen. Sosiodynaaminen ohjaus valikoitui teoreettiseksi viitekehykseksi, sillä se oli minulle uusi ja tuntematon teoria, jonka koin kiinnostavaksi ajattelutavaksi ja menetelmäksi. Erityisesti näin mielenkiintoiseksi siirtää sen sosiaalialan kontekstiin.

Olen tarkoituksellisesti ottanut sosiodynaamisesta ohjauksesta tähän opinnäytetyöhön niitä ajattelutavan malleja ja menetelmiä, mitkä soveltuvat juuri sosiaalialan työhön. Tarkoituksena ei ollut pohtia, miten sosiodynaaminen ohjaus soveltuu suoraan aikuisosiaalihjaukseen, vaan rakentaa hyvän asiakastyön elementtejä käyttäen hyväksi sosiodynaamisen ohjauksen ihanteita ja empiiristä tietoa. Tässä pohdinnassa vertailen kuitenkin hieman toisiinsa sosiodynaamista ohjausta ja aineiston perusteella saatua kuvaa aikuissosiaalihjauksesta.

Aineistosta ilmeni selvästi, että monet sosiodynaamisen ohjauksen perusperiaatteet näyttäytyvät aikuissosiaalihjauksen jokapäiväisessä työssä. Sosiodynaamisen ohjauksen arvomaailma ei eronnut merkittävästi siitä arvomaailmasta, jolla sosiaalihjaajat tekevät työtään. Siksi sen soveltaminen aikuissosiaalihjauksen työympäristöön on mahdollista ja perusteltavaa.

Sosiodynaaminen ohjaus ja sosiaalialan työ yhdistyvät siinä, että molemmissa pyritään kokonaisvaltaiseen muutostyöhön. Asiakaslähtöisyys, yhteistoiminta ja asiakkaiden osallistaminen esittäytyvät niin aikuissosiaalihjauksessa kuin sosiodynaamisessa oh-

jauksessa. Sosiodynaaminen ohjaus painottaa asiakkaan itsensä luomista ja aktiivisuutta (Peavy 2006: 55), kun sosiaalialan työ luonteeltaan on myös rikkiäisen korjaamista ja neuvomista, jotka eivät suoraan kuulu sosiodynaamisen ohjauksen ihanteisiin. Siinä sosiodynaaminen ohjaus eroaakin eniten sosiaalialan työstä, sillä sosiodynaamisessa ohjauksessa pyritään pääsääntöisesti vahvistamaan ja tukemaan, kun sosiaalialan työssä näyttäytyy oman kokemuksen perusteella vahvasti myös korjaava vaikutus asiakkaan tilanteeseen. Molemmissa kunnioitus ja luottamus ovat keskeisiä, mutta niiden rakentuminen voi sosiaalialan työssä olla vaikeampaa kuin sosiodynaamisen ohjauksen ihanteellisessa toimintaympäristössä. Sosiodynaaminen ohjaus on rakennettu sille pohjalle, että asiakkaat tulevat pääsääntöisesti omista lähtökohdista ohjaustilanteeseen. Sosiaalialan työssä taas asiakkaat tulevat palveluiden pariin monesta syystä, oman kokemukseni mukaan monesti juuri silloin kun muualta apua ei löydy. Se luo erilaisen luonteen työlle, mutta se ei silti tarkoita ettei sosiodynaamisen ohjauksen hyviä ohjauskäytäntöjä voisi siirtää myös erityyliseen ohjausympäristöön.

Sosiodynaamisen ohjauksen ajattelutapa kielestä merkitysten rakentajana (Peavy 2006: 7) on mielenkiintoinen siirrettäessä aikuissosiaali-ohjauksen kontekstiin. Kuten käsittelin jo tulosten yhteydessä, yhteisen kielen puutteen voi yrittää ratkaista sosiodynaamisen ohjauksen ajattelutavan mukaisesti löytämällä ne moniulotteiset merkitysjärjestelmät, jotka ihminen on rakentanut oman toimintansa pohjalle. Kun sanat ovat välineitä, joilla ihminen saa asioita aikaiseksi ja jonka pohjalta ihminen toimii (Onnismaa – Pasanen - Spangar 2000: 34), sanojen merkitysten ja merkitysjärjestelmien löytäminen voi olla keskeistä yhteistä kieltä etsiessä. Se vaatii työntekijältä kärsivällisyyttä, mutta se voi johtaa hyvään ja tulokselliseen vuorovaikutukseen.

Aineistosta ilmeni, että hyvä valmistautuminen on sosiaaliohjaajien mielestä tärkeä ammatillinen elementti, jolla työntekijä voi itse edesauttaa asiakastapaamisen onnistumista. Kuitenkin rakenteelliset ongelmat, kuten kiire ja työn paljous, nousivat vastauksissa esille työtä haittaavina tekijöinä, joten rakenteet eivät tukeneet aineiston perusteella laadukkaan asiakastyön mahdollisuuksia. Hyvä valmistautuminen on vaikeaa ilman riittävää aikaa.

Sosiodynaamisessa ohjauksessa painotetaan tiedon rakentamista yhdessä asiakkaan kanssa (Peavy 1999; 2006), jolloin valmistautumisen merkitys ei ole välttämättä niin suuri, sillä tarvittava tieto saadaan asiakastapaamisella asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Toki ammatillisesti on hyvä olla valmistautunut tarpeeksi hyvin, jotta

asiakas saa tunteen, että hänet kohdataan yksilöllisesti. Liiallinen valmistautuminen voi kuitenkin ohjata keskustelua työntekijälähtöisesti kohti työntekijän itsensä määrittelemiä tavoitteita. Välillä huono valmistautuminen tilanteeseen voi olla eduksi, sillä silloin aiheistossa esiin tullutta työntekijän asenteellisuutta ei pääse syntymään heikentämään vuorovaikutusta. Asenteellisuus voi syntyä juuri niiden mielikuvien perusteella, mitkä syntyvät työntekijälle valmistautumisesta ja asiakkaan muistiinpanojen lukemisesta etukäteen.

Sosiodynaamisen ohjauksen ideologia tiedon rakentamisesta yhdessä sopii mielestäni kuitenkin suoraan sovellettuna enemmän pitkäjänteisempään työhön pienemmällä asiakasvolyymilla, kuin mitä aikuissosiaalihjauksessa on tällä hetkellä mahdollista toteuttaa. Valmistautuminen korostuu, kun asiakkaita on paljon ja työskentely lyhytjänteisempää. Työntekijä on sosiodynaamisen ohjauksen menetelmässä aktiivinen osallistaja, kun taas aikuissosiaalihjauksessa työntekijän rooliksi muodostuu helposti työntekijän asemaan perustuva auktoriteetti, vaikka se ei olisikaan tavoitteena.

Kiire näyttäytyy suurena asiakastyötä haittaavana tekijänä, mikä ilmenee suuren asiakas- ja työmäärän muodossa sekä ajanpuutteena. Onnistunut asiakastyö tarvitsisi rakenteellisen tuen, jotta se voisi mahdollistua kunnolla aikuissosiaalihjauksessa. Vastauksista ilmeni, että työtä ohjaavat asiakaslähtöiset ideologiat, mutta rakenteelliset tekijät turhauttavat työntekijöitä ja tekevät työstä haastavaa. Sosiaalityössä tulisi keskittyä ongelmien lievittämisen lisäksi positiivisten asioiden tukemiseen, mutta kun aikuissosiaalihjauksessa pitää pystyä ratkomaan nopeasti akuutteja ongelmatilanteita, voi olla vaikeaa löytää asiakkaiden voimavaroja ongelmien keskeltä. Sosiaalihjaajan tehtäväkuvauksen (Helsingin kaupunki 2007) mukaan työhön kuuluu ammatillinen ohjaus ja neuvonta, ja siinä todetaan, että sitä on kyettävä tekemään myös akuuttitilanteissa. Olen työskennellyt toimeentulotuen parissa sosiaalihjaajana ja oman työkokemukseni perusteella merkittävä osa työstä on juuri akuuttitilanteiden hoitamista, kun taas tehtäväkuvauksen mukainen suunnitelmallinen ja tavoitteellinen toimintakyvyn tukeminen ja arjessa selviytymisen edistäminen on jäänyt kiireessä vähemmälle, sillä akuuttitilanteissa taloudelliset murheet ovat yleensä työskentelyn pääpainona.

Entä jos aikuissosiaalihjaus irrotettaisiin toimeentulotuesta? Entä jos toimeentulotuen päätöksenteko siirtyisi esimerkiksi Kansaneläkelaitokselle, mikä olisi silloin sosiaalihjaajien rooli aikuissosiaalihjauksessa? Mielestäni tämä opinnäytetyö on vahvistanut omaa kokemustani siitä, että tärkeintä aikuissosiaalihjauksessa ei ole taloudellinen

tukeminen, vaan ihmisten elämänhallinnan tukeminen ja voimavarojen löytäminen. Taloudellisen tukemisen siirtäminen muille toimijoille olisi sinänsä perusteltua. Ennaltaehkäisevän ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen tulisi kuitenkin tavalla tai toisella jäädä sosiaalialalle kouluttautuneiden päätettäväksi. Toimeentulotuesta irtautuminen antaisi mahdollisuuksia sosiaaliohjaajien siirtämiseen eri palveluiden pariin, lähemmäksi tavallista ihmistä, ja sen luonne muuttuisi vähemmän kontrolloivaksi ja enemmän aidosti tukevaksi ja ohjaavaksi sosiaalityön muodoksi. Muutos mahdollistaisi avoimemman vuorovaikutuksen ja se tarjoaisi sosiaaliohjaajille puhtaamman pöydän työskentelylle, kun asiakkaiden ajatukset eivät pyörisi vain rahassa. Raha on puutteessa elävälle niin merkittävä asia, että oman työkokemukseni perusteella on vaikea löytää voimavaroja, kun asiakkaalla on jatkuva huoli taloudellisesta selviämisestä. Asiakkailla voi tällä hetkellä olla tapaamisilla vaikea keskittyä muuhun kuin toimeentulotukeen, sillä sosiaaliohjaajien työnkuvaan kuuluu myös taloudellinen tukeminen, eli toimeentulotuen myöntäminen. Asiakkaiden taloudellisen tuen akuutti tarve voi heikentää sosiaaliohjaajien mahdollisuuksia tarjota sosiaalista tukea, minkä tulisi olla merkittävä osa työstä.

Miten voitaisiin tukea laadukasta vuorovaikutusta tämän hetken aikuissosiaaliohjauksessa? Yksi tapa on se, että asiakastapaamiset ja toimeentulotuki eivät linkittyisi niin vahvasti toisiinsa, vaan suunnattaisiin enemmän kohti aikuissosiaaliohjausta sanan varsinaisessa merkityksessä. Tämäkin edellyttäisi tosin rakenteellisesti muutoksia, sillä se mahdollistuisi jos sosiaaliohjaajilla olisi vähemmän toimeentulotukityötä ja enemmän asiakastyötä. Nykymuodossa tähän suuntaan voisi kuitenkin edetä pienin teoin. Esimerkiksi asiakastapaamisille toimeentulotukipäätös, oli sitten kuukauden mittainen tai pidempi, olisi voitu tehdä jo niin sanotusti alta pois, jolloin tapaamisella voitaisiin keskittyä muuhun kuin rahaan. Toki luonnollisesti se on mahdollista ainoastaan, mikäli toimeentulotukipäätöksen voi tehdä olemassa olevin tiedoin ilman asiakkaan omaa selvitystä asiaan. Tällöin päästäisiin myös hieman eroon kontrollin ilmapiiristä, kun keskustelua ei ohjaisi tekeillä oleva toimeentulotukipäätös eikä asiakkaan takaraivossa olisi jatkuvasti ajatus siitä, että entä jos hän puhuu ohi suunsa ja menettää tukensa. Vuorovaikutus voi olla avoimempaa ja rehellisempää, kun kontrollin ilmapiiri on pienempi. Kiireessä työntekijän voi kuitenkin olla helpompi lähteä kontrollin kuin tuen kautta, sillä silloin tuloksia voi saada nopeammin, mutta työ on lyhytjänteisempää. Lyhytjänteinen työ ei ole sosiaalialan näkökulmasta järkevää, sillä sosiaalialan työn tarkoitus tulisi olla palvelutarpeen poistuminen pysyvästi.

Toimeentulotuki on jatkuvasti esillä poliittisessa keskustelussa, lähinnä negatiivisessa mielessä. Sosiaaliohjaajat joutuvat kohtaamaan kerätyn aineiston perusteella negatiivista ja vihamielistä asennetta edustamaansa virastoa kohtaan eikä työtä arvosteta. Aineiston perusteella työntekijät pyrkivät kuitenkin tekemään työnsä hyvin asiakaslähteisesti ja asiakkaita kunnioittavasti, joten työ voi olla hyvinkin epäkiitollista rakenteellisten tekijöiden ja julkisen kritiikin takia. Työlle tulisi antaa enemmän arvoa, jotta työntekijöiden mahdollisuudet onnistua työssään parantuisivat.

Työssä ja asennoitumisessa on kuitenkin aina muistettava positiivisuus ja usko parempaan. Työntekijä ei saa keskittyä siihen mikä on mahdotonta, eikä piiloutua lain, sääntöjen tai resurssien puutteiden taakse ja perustella niillä päätöksiään. Keskittyminen ei tule olla siinä mitä on jo tapahtunut, vaan siinä, mitä voi tapahtua seuraavaksi. Sosiaalialan työn keskiössä on aina ihminen, ja siksi asiakkaiden tarpeet tulee aina laittaa etusijalle. Kun työstä muodostuu usean asiakkaan kohdalla rahan antamista eri tarkoituksiin, on aina muistettava rahan merkitys elämänhallinnan tukemisen muotona – eikä vain asennoitua rahaan rahana, jota myönnetään ihmisille tavaroiden ostamiseen. Oman kokemukseni mukaan oikein ajoitetulla tuella voidaan tukea ennen kaikkea ihmisten elämänhallintaa nykymuotoisessa yhteiskunnassa todella merkittävästi, mutta siinä on oltava mukana suunnitelmallisuus ja asiakkaan on tiedostettava tilanteen merkitys ja toimeentulotuen myöntämisen tarkoitus.

Toimeentulotukihakemuksia on helppo hyväksyä tai hylätä ja myöntää tai olla myöntämättä rahaa asiakkaille, mutta kun sosiaaliohjaaja myöntää toimeentulotukea, sen on oltava positiivisella tavalla ihmisen itsenäisen selviytymisen tukemista. Oman työkokemukseni kautta olen huomannut, että kiireessä ja työpaineessa välillä unohtuu se, että sosiaaliohjaajan tehtävä on myöntää tukea, ei vain rahaa. Päätösten perusteleminen asiakkaille ymmärrettäväksi voi jäädä välillä liian vähäiseksi ja asiakkaat oppivat saamaan toimeentulotukea, mutta eivät välttämättä ymmärrä esimerkiksi harkinnanvaraisen ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen merkitystä taloudellisen tilanteen tukemisen lisäksi.

Asiakastyöhön vaikuttavat erittäin paljon ne arvot ja normit, joita työntekijä kantaa sisälleen. Työhön orientoitumisessa on pitkällä tähtäimellä pohdittava tulevaisuuden suuntia ja mahdollisia muutoksia sosiaaliturvajärjestelmässä, mikäli valtion taloustilanne muuttuu merkittävästi. Toimeentulotuki on suomalaisessa poliittisessa keskustelussa ollut useasti tarkastelun kohteena. Ympäri Eurooppaa on tehty leikkauksia, erityisesti juuri

sosiaalipalveluista, joten olisi lyhytkantoista jättää työskentelyssä ja ajattelussa huomiotta tulevaisuuden haasteet. Poliittisesti jatkuvasti tapetilla oleva toimeentulotuki lienee ensimmäisiä asioita, joka nousee aktiiviseen poliittiseen keskusteluun, mikäli sosiaaliturvajärjestelmää ruvetaan uudistamaan.

Laadukas asiakastyö katsoo asioita laajemmalta kantilta, sillä sosiaaliohjaajat ovat muutosagentteja ja yhteiskunnallisia vaikuttajia. Vuorovaikutuksen kautta vahvistamalla asiakkaiden voimavaroja voidaan tehdä arvokasta ennakkotyötä tulevaisuutta varten. Kun sosiaalinen pääoma korostuu taloudellisen kasvun sijaan, on tärkeää että sosiaalityö vastaa haasteeseen. Kun sosiaaliohjaajat työskentelevät ensisijaisesti asiakkaiden voimavaroja tukien ja keskittyvät sosiaalisen ja henkisen vaurauden rakentamiseen, myös muutokset taloudelliseen tilanteeseen on helpompi ottaa vastaan. Materiaalisen vaurauden ihannoimisen sijaan tulee kiinnittää huomiota ei-materiaalisiin tekijöihin ja painottaa henkisen vaurauden merkitystä. On tärkeää korostaa sitä, että vauraus ja materia ovat hyvinvoinnin näkökulmasta toissijaisia ja todelliset voimavarat eivät liity taloudelliseen vaurauteen, vaan henkisiin ja sosiaalisiin voimavaroihin, kuten uskoon omista kyvyistä, sosiaalisiin suhteisiin ja tyytyväisyyteen omaan elämäntilanteeseen. Asiakkaiden voimaantuminen ymmärtämään omat vahvuutensa sekä elämään keinoin, jotka mahdollistavat hyvän elämän heille ja heidän lapsilleen, ovat oltava sosiaalityön keskiössä.

Valtion tulee jatkossakin turvata kaikille kansalaisilleen perustoimeentulo, sillä henkiset ja sosiaaliset voimavarat eivät voi kukoistaa, mikäli ihminen elää puutostilassa. On kuitenkin huomioitava työskentelyssä, että tulevaisuudessa voi materian ja vaurauden käsitys muuttua radikaalisti, kun luonnonvarat ehtyvät ja talousjärjestelmä joutuu painimaan uudenlaisten haasteiden kanssa. Suomen taloudellinen tilanne on heikentymässä, joka aiheuttaa myös muutoksia kansalaisten elämäntottumuksiin lähivuosikymmeninä (Koski 2013). Kun puhutaan aikuissosiaaliohjauksesta, liittyy työhön aina merkittävästi raha. Siksi on äärimmäisen tärkeää tuoda esille tarkasteluun näkökulma tulevaisuuden taloudellisista haasteista. Sosiaalityö on suuressa roolissa hyvinvoinnin ylläpitämisessä muuttuvassa maailmassa.

Aikuissosiaaliohjauksessa tulee kantaa vastuuta myös siitä, mihin suuntaan asiakkaita ohjaa. Käytännön työ, jossa huomioidaan esimerkiksi elintapojen ja elämänvalintojen kestävyys, on oltava jatkuvasti osa toimintaa. Ympäri Eurooppaa on kestävä kehityksen näkökulmasta otettu sosiaalityöhön mukaan myös sivistävä puoli, missä opetetaan

vastuulliseen kuluttamiseen ja elämiseen. Laadukas sosiaalialan asiakastyö huomioi kokonaisvaltaisesti tulevaisuuden trendit ja tukee yhteiskunnan kehitystä. Kun aikuisosiaalihjauksessa on mukana raha, on työntekijällä väistämättä suuri määrä valtaa, mikä luo aikuissosiaalihjauksen sosiaaliohjaajille vastuullisen roolin yhteiskunnan tukemisessa ja tulevaisuuden rakentamisessa. Valta näyttäytyy siinä, että asiakkaita voi tukea ja ohjata suuntamaan ratkaisujaan kestävästä kehitystä tukeviin suuntiin tarjoamalla heille taloudelliset puitteet toteuttaa niitä. Aikuissosiaalihjauksessa työskennellään aikuisten kanssa, joilla on edellytyksiä ja mahdollisuuksia toimia itsenäisesti ja tehdä vastuullisia päätöksiä.

Toimeentulotuen parissa tehtävä sosiaaliohjaus oli kiinnostava opinnäytetyön kohde, sillä aineiston perusteella työn kehittäminen on tarpeen, jotta työntekijät viihtyisivät työssään ja hyvät työntekijät saadaan pidettyä aikuissosiaalihjauksessa. Opinnäytetyöllä haettiin lisäksi konkreettista työelämähyötyä. Jokainen työn luenut voi itse päättää, mitä elementtejä siitä haluaa ottaa mukaan työskentelyynsä ja ajatteluunsa, mutta toivottavasti työ tuottaa asiakastyöskentelyyn hyötyä ja asiakkaat saavat jatkossa entistäkin laadukkaampaa ohjausta sosiaaliohjaajilta. Tämän opinnäytetyön lähtökohta oli tutkia vanhaa ja tuottaa uutta aikuissosiaalihjauksen kontekstissa ja se onnistui mielestäni hyvin. Sosiaaliohjaajien näkemysten perusteella on rakennettu teoreettinen malli, jota voi hyödyntää asiakastyössä.

Tämän opinnäytetyön aineisto vahvisti myös oman työkokemukseni kautta saatuja käsityksiä siitä, miten työtä voisi kehittää jatkossa. Resursseihin vaikuttaminen on tietenkin vaikeaa, mutta tutkimustiedon avulla voidaan todentaa niitä puutteita ja mahdollisuuksia, joita aikuissosiaalihjauksessa tällä hetkellä on. Tärkeintä on kuitenkin se asennoituminen, jonka sosiaaliohjaaja ottaa asiakastyöhön, ja siihen tämä opinnäytetyö pyrkii vaikuttamaan. Olen itse todennut, että tämän opinnäytetyön aikana saamani tieto vaikutti positiivisesti omaan työskentelyyni aikuissosiaalihjauksen sosiaaliohjaajana.

Tämän opinnäytetyön aineisto oli kattava, mutta siitä pitää muistaa se, että se kerättiin vain kahdesta toimipisteestä. Siinä näkyvät Haagan ja Myllypuron palvelupisteiden sosiaaliohjaajien mielipiteet, jotka edustavat kuitenkin vähemmistöä koko Helsingin aikuissosiaalihjauksessa tekevästä sosiaaliohjaajista. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla suuremmalla otannalla koko Helsingin aikuissosiaalihjauksen sosiaaliohjaajien mielipide tehtävästä työstä ja näkemys asiakastapaamisen onnistumisen elementeistä. Toi-



nen tärkeä jatkotutkimuksen kohde tälle opinnäytetyölle olisi tutkia mistä asiakkaiden mielestä hyvä asiakastyö koostuu ja jalostaa entisestään luomaani teoreettista mallia. Myös teoreettisen mallin siirtäminen muuhun sosiaalialan kontekstiin ja sen soveltuvuuden testaaminen käytännössä ovat hyviä jatkotutkimuksen kohteita tämän opinnäytetyön osalta.

## Lähteet

Aho, Päivi. 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Porvoo: WSOY.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Haapola, Ilkka. 2000. Työttömyys, toimeentulotuki ja muu sosiaaliturva lamavuosina. Teoksessa Nurminen, Eija (toim.). Sosiaalityö ristipaineissa. Helsinki: Helsingin yliopisto. 39–51.

Haapola, Ilkka – Mäntysaari, Mikko. Yhdessä vai erikseen? – Toimeentulotuen ja sosiaalityön ”vaikea” liitto. Teoksessa Nurminen, Eija (toim.). Sosiaalityö ristipaineissa. Helsinki: Helsingin yliopisto. 180–197.

Helsingin kaupunki. 2013. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/hki/sote/fi/Perhe-+ja+sosiaalipalvelut/toimeentulotuki>> Luettu: 3.1.2013.

Helsingin kaupunki. 2011. Verkkodokumentti.  
<[http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/ajankohtaista/uutiset/111219\\_sosiaaliasemat](http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/ajankohtaista/uutiset/111219_sosiaaliasemat)> Luettu: 31.1.2013.

Helsingin kaupunki. 2007. Tehtävänkuvaus. Sosiaaliohjaaja sosiaaliasemalla. Helsinki: Helsingin sosiaalivirasto.

Karisto, Antti. 2000. Sosiaalityö ristipaineissa. Teoksessa Nurminen, Eija (toim.). Sosiaalityö ristipaineissa. Helsinki: Helsingin yliopisto. 13–18.

Kivipelto, Minna – Blomgren, Sanna – Karjalainen, Pekka – Saikkonen, Paula (toim.). 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Tampere: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Koski, Paula. 2013. Verkkodokumentti.  
<[http://www.iltalehti.fi/uutiset/2013082317405057\\_uu.shtml](http://www.iltalehti.fi/uutiset/2013082317405057_uu.shtml)> Luettu: 24.8.2013.

KvaliMOTV. n.d. Verkkodokumentti.

<[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)> Luettu: 9.2.2013.

Laki toimeentulotuesta. 1997. Verkkodokumentti.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>> Luettu: 7.1.2013.

Nummela, Tuija. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Onnismaa, Jussi. 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Onnismaa, Jussi – Pasanen, Heikki – Spangar, Timo (toim.). 2000. Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1: ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Peavy, R. Vance. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Auvinen, Petri (suom.). Helsinki: Psykologien kustannus.

Peavy, R. Vance. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Auvinen, Petri (suom.). Helsinki: Psykologien kustannus.

Raunio, Kyösti. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Talentia ry, ammattieettinen lautakunta. 2010. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2013a. Toimeentulotuki 2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2013b. Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Vilkkä, Hanna. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otava.

Väisänen, Raija. 2007. Sosiaalipedagoginen työote aikuissosiaalityössä. Teoksessa Hämäläinen, Juha (toim.): Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2007. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura. 167–196.

## KYSELYLOMAKE

### Metropolia ammattikorkeakoulu

Kevät 2013

Opinnäytetyön kyselylomake

Tässä kyselyssä kerätään aineistoa Metropolian ammattikorkeakoulussa toteutettavaan opinnäytetyöhön, jonka aiheena on tutkia toteutuvia asiakastapaamisia sosiaaliohjaajan työssä aikuissosiaalihjauksessa. Tutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa ja tutkia mistä onnistunut asiakaskohtaaminen koostuu ja mitkä tekijät vaikuttavat asiakastapaamisen onnistumiseen sekä tarjota uusia näkökulmia asiakastyöhön.

Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia ja kehittää tehtävää aikuissosiaalihjausta, joten sosiaaliohjaajien mielipiteet ja ajatukset liittyen onnistuneeseen asiakastyöhön ovat erityisen tärkeitä sosiaaliohjaajien työn kehittämisen kannalta.

Vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen on luottamuksellista. Vastaajien henkilöllisyyttä eikä muita tunnistetietoja ei paljasteta tutkimustulosten yhteydessä. Opinnäytetyötä varten kerättävä tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisesti.

Vastausten pohjatiedoiksi kyselyn lopussa kysytään vastaajien toimipiste (sosiaaliohjauksen palvelupiste, jossa työskentelee), koulutustausta ja työkokemus (vuosina). Näihin tunnistetietoihin ei viitata tutkimuksessa millään tavalla, jonka perusteella yksittäisiä kyselyyn vastaajia voisi tunnistaa.

Opinnäytetyön kysely toteutetaan keväällä 2013 ja valmis opinnäytetyö esitellään Metropolian ammattikorkeakoulussa loppuvuodesta 2013.

Kysely aukeaa maanantaina 15.4. ja sulkeutuu perjantaina 26.4. klo 14.00.

Mikäli kyselylomakkeeseen liittyen nousee kysymyksiä, voitte olla yhteydessä opinnäytetyön tekijään:

Jukka Erämo

jukka.eraimo (at) metropolia.fi

### KYSYMYKSET:

1. Millainen on mielestäsi onnistunut asiakastapaaminen aikuissosiaaliohjaajan työssä?
2. Onko tekijöitä, jotka haittaavat asiakastapaamisen onnistumista työssäsi? Jos on, mitä?
3. Minkälaisia keinoja sinulla työntekijänä on edistää asiakastapaamisen onnistumista?
4. Toimipiste? (Haaga / Myllypuro)
5. Koulutustausta?
6. Työkokemus aikuissosiaaliohjauksessa toimeentulotukityössä (vuosina)?

## **TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ**

**Kevät 2013**

Metropolia ammattikorkeakoulu

Kevään 2013 aikana toteutetaan Metropolian ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa tehtävän opinnäytetyön kysely sosiaaliohjauksen yksikössänne. Opinnäytetyö käsittelee asiakkaiden kohtaamista ja työskentelyä asiakkaiden kanssa aikuissosiaaliohjauksessa.

Tutkimuksen aiheena on onnistunut kohtaaminen aikuissosiaaliohjauksessa työntekijän ja asiakkaan välillä asiakastapaamisella. Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia ja kehittää tehtävää aikuissosiaaliohjausta.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä käytetään sosiodynaamisen ohjauksen teoriaa. Opinnäytetyö toteutetaan laadullisen tutkimuksen menetelmin.

Kysely suunnataan Haagan ja Myllypuron sosiaaliohjauksen toimipisteissä työskenteleville sosiaaliohjaajille. Työn tutkimusaineisto kerätään verkossa kyselomakkeella, joka lähetetään sähköpostin kautta sosiaaliohjaajille. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Kyselyyn vastaaminen on luottamuksellista. Vastaajien henkilöllisyyttä tai muita tunnistetietoja ei paljasteta tutkimustulosten yhteydessä. Tutkimukseen vastaaminen tapahtuu nimettömästi.

Tutkimustuloksia analysoi ja käsittelee ainoastaan tutkimuksen tekijä, eikä kerättyä aineistoa käytetä muuhun tarkoitukseen kuin opinnäytetyön tekemiseen. Tutkimustulokset hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Kyselylomake lähetetään kevään 2013 aikana ja opinnäytetyö valmistuu vuoden 2013 loppuun mennessä. Opinnäytetyö esitellään Metropolian ammattikorkeakoulussa ja julkaistaan Theseus-tietokannassa ja Metropolian kirjastossa.

### **Lisätietoa opinnäytetyöstä ja kyselystä saatte:**

Jukka Erämo

jukka.eramo (at) metropolia.fi